

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả thực hiện công tác CCHC, PAPI Quý III năm 2021**

*(Thời gian báo cáo từ ngày 15/6/2021 - 14/9/2021)*

Thực hiện Quyết định số 1887/QĐ-UBND ngày 18/12/2020 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh năm 2021; Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính (CCHC), Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công (PAPI) Quý III, cụ thể như sau:

## **I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CÔNG TÁC CCHC**

### **1. Về ban hành các chương trình, kế hoạch và tham mưu văn bản chỉ đạo liên quan đến công tác CCHC**

Quý III/2021, Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành: Công văn số 840/VPUBND-HCQT ngày 04/8/2021 về việc phân công nhiệm vụ thực hiện Kế hoạch cải thiện, nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX) tỉnh Đắk Nông năm 2021; Công văn số 971/VPUBND-HCQT ngày 26/8/2021 về việc đơn đốc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp về công tác CCHC, PCI, PAR INDEX, PAPI; Kế hoạch số 1040/KH-VPUBND ngày 08/9/2021 về việc phòng, chống bệnh Covid-19 và các phương án xử lý khi có các trường hợp mắc Covid-19 tại Văn phòng UBND tỉnh.

### **2. Công tác tuyên truyền CCHC**

Văn phòng UBND tỉnh thường xuyên phổ biến, quán triệt Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước; Kế hoạch cải cách hành chính năm 2021 của tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh đến cán bộ công chức, viên chức của Văn phòng.

## **II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC CCHC**

### **1. Cải cách thể chế**

Văn phòng UBND tỉnh tiếp tục rà soát các văn bản quy phạm pháp luật thuộc các lĩnh vực quản lý theo quy định. Đồng thời, cập nhật các văn bản QPPL mới do Trung ương, các bộ ngành quy định để áp dụng pháp luật theo quy định.

### **2. Cải cách thủ tục hành chính**

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 1121/QĐ-UBND ngày 29/7/2021 về việc phê duyệt Danh mục thủ tục hành chính cắt giảm thời gian giải



quyết so với quy định hiện hành trên địa bàn tỉnh Đắk Nông năm 2021. Tổng số cắt giảm 77 TTHC.

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành Công văn số 4819/UBND-KSTT ngày 27/8/2021 về việc triển khai xây dựng Đề án phân cấp trong giải quyết thủ tục hành chính. Theo đó, yêu cầu các đơn vị thực hiện rà soát, đánh giá và đề xuất phương án phân cấp trong giải quyết thủ tục hành chính theo lĩnh vực, ngành thuộc thẩm quyền quản lý, đạt mục tiêu phân cấp ít nhất 20% thủ tục hành chính.

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành Công văn số 3345/UBND-KSTT ngày 28/6/2021 về việc phối hợp triển khai thực hiện trực tuyến nghĩa vụ tài chính hồ sơ đất đai. Nhằm bảo đảm các hồ sơ thủ tục hành chính về đất đai đều được hộ gia đình, cá nhân thực hiện nghĩa vụ tài chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; cán bộ, công chức, viên chức xử lý trên môi trường điện tử, hộ gia đình, cá nhân không phải đi lại thực hiện nghĩa vụ tài chính và nộp kết quả thực hiện nghĩa vụ tài chính như trước đây, giảm chi phí, thời gian không cần thiết.

### **3. Cải cách tổ chức bộ máy**

- Văn phòng tiếp tục thực hiện việc rà soát chức năng nhiệm vụ của các phòng, đơn vị để đảm bảo tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả. Đồng thời, Thực hiện Nghị định số 120/2020/NĐ-CP của Chính phủ quy định về thành lập, tổ chức lại, giải thể đơn vị sự nghiệp công lập; Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với Sở Nội vụ và Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng Đề án tổ chức lại Cổng thông tin điện tử tỉnh trên cơ sở sáp nhập vào Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông thuộc Sở Thông tin và Truyền thông. Dự kiến trình UBND tỉnh phê duyệt Đề án trong tháng 9/2021.

- Căn cứ Nghị định số 107/2020/NĐ-CP ngày 14/9/2020 của Chính phủ, Văn phòng UBND tỉnh (đang thực hiện việc rà soát, sắp xếp lại tổ chức bộ máy, dự thảo Đề án tổ chức lại các phòng, đơn vị trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh, dự kiến trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định trong tháng 10/2021).

### **4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức**

- Trong Quý III, Văn phòng UBND tỉnh đã cử 04 công chức tham gia bồi dưỡng lãnh đạo quản lý cấp sở, 02 công chức tham gia bồi dưỡng lãnh đạo quản lý cấp phòng, 01 công chức tham gia bồi dưỡng quản lý nhà nước ngạch chuyên viên.

- Văn phòng thường xuyên thực hiện việc rà soát, thực hiện điều động, luân chuyển, tăng cường công chức thực hiện nhiệm vụ giữa các phòng, đơn vị (trong Quý III, đã thực hiện chuyển công tác đối với 01 công chức; Quyết định tăng cường 01 công chức từ phòng Ngoại vụ qua phòng KG-VX, chấm dứt hợp đồng lao động đối với 01 nhân viên hợp đồng theo quy định).

### **5. Cải cách tài chính công**

- Thực hiện có hiệu quả Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ về chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính đối với cơ quan hành chính. thực hiện tốt Quy chế dân



chủ ở cơ sở, tăng cường tính minh bạch và quyền giám sát của mỗi công chức, viên chức; theo dõi, quản lý chặt chẽ việc sử dụng và tiết kiệm tối đa kinh phí được cấp hàng năm và tài sản của cơ quan.

- Đề chủ động sử dụng kinh phí tự chủ được giao, quản lý sử dụng tài sản công đúng mục đích, tiết kiệm và có hiệu quả.

## **6. Hiện đại hoá nền hành chính nhà nước**

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu UBND tỉnh ban hành: Công văn số 162/BCS-UBND ngày 06/08/2021 về xin chủ trương thay thế nhiệm vụ “Chương trình của Tỉnh ủy về xây dựng Chính quyền điện tử hướng đến Chính quyền số và Đô thị thông minh”; Công văn số 3521/UBND-TTĐT ngày 07/07/2021 về hỗ trợ Doanh nghiệp nhỏ, Doanh nghiệp mới thành lập trên địa bàn tỉnh chương trình chuyển đổi số; Công văn số 991/VPUBND-TTĐT ngày 31/08/2021 về việc xin ý kiến về dự thảo Nghị quyết của Tỉnh ủy về chuyển đổi số tỉnh Đắk Nông đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

- Tổng hợp báo cáo UBND tỉnh tình hình đăng tải thông tin tiếp công dân và giải quyết đơn thư trên Cổng/Trang thông tin điện tử các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thành phố trong tháng 6,7,8/2021.

- Phối hợp Viễn thông Đắk Nông triển khai nâng cấp phần mềm quản lý văn bản và điều hành tại các đơn vị thuộc tỉnh: Công văn số 757/VPUBND-TTĐT ngày 21/07/2021 về việc đơn đốc triển khai Kế hoạch số 707/UBND-TTĐT ngày 08/12/2020 của UBND tỉnh.

- 100% văn bản (trừ văn bản mật) đã được xử lý, gửi, nhận văn bản điện tử liên thông với các đơn vị từ Trung ương đến cấp xã.

- Tiếp nhận 04 câu hỏi của người dân và tổ chức trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh. Trả lời 02/04 câu hỏi (01 câu UBND thành phố đang trả lời, 01 câu mới nhận).

- Phục vụ 29 cuộc họp trực tuyến, trong đó: có 23 cuộc giữa UBND tỉnh với Chính phủ và các cơ quan Trung ương; 02 cuộc Trung ương, tỉnh, huyện; 04 cuộc của tỉnh với 08 huyện, thành phố.

## **III. Hoạt động của Trung tâm Hành chính công**

### **1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Từ ngày 09/6/2021 đến ngày 07/9/2021, Trung tâm Hành chính công tiếp nhận 7.447 hồ sơ, trong đó: 5.386 hồ sơ trực tuyến (*chiếm 72,3%*), hồ sơ nhận qua dịch vụ Bưu chính công ích và Bưu chính khác: 125 hồ sơ (*chiếm 1,7%*); tồn kỳ trước chuyển qua 357 hồ sơ. Trả kết quả 7.708 hồ sơ, trong đó: trả qua dịch vụ bưu chính công ích 750 kết quả (*chiếm 9,7%*), trước hạn: 1.713 hồ sơ (*chiếm 22,2%*), đúng hạn: 5.962 hồ sơ (*chiếm 77,3%*), quá hạn: 33 hồ sơ (*chiếm 0,4%*).<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 15 Hồ sơ Cấp phiếu lý lịch tư pháp của Sở Tư pháp, trong đó: 08 hồ sơ trễ hạn vì có án tích chờ xác minh của Trung tâm LLTPQG (Chờ Sở Tư pháp xác minh theo quy định), đã có kết quả, đã thông báo cho người dân, 07 hồ sơ trễ hạn phần mềm do chuyên viên chậm chuyển trả kết quả trên hệ thống, kết quả bản giấy có trước và đúng hạn.



Trong quý III năm 2021, Trung tâm hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính cho 2.466 lượt tổ chức, cá nhân, trong đó: 1.247 lượt hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm, 613 lượt gọi đi và 606 lượt trả lời cuộc gọi đến.

Mức độ hài lòng đối với hoạt động của Trung tâm Hành chính công được đánh giá bằng máy tính bảng, được thường xuyên cập nhật tự động, trong quý III, tỷ lệ hài lòng đạt 99,5 %, có 0,5% không hài lòng.

## 2. Các hoạt động khác

- Về việc niêm yết, công khai TTHC: Thực hiện công khai kịp thời 100% thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm Hành chính công bằng nhiều hình thức (Trên kios tra cứu thông tin, trên trang dịch vụ công trực tuyến và bảng thông tin tại Trung tâm Hành chính công).

- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được Trung tâm thực hiện qua các hình thức: Tổng đài điện thoại, hòm thư, Cổng dịch vụ công trên Zalo. Trong quý III không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị nào.

- Việc triển khai tổng đài điện thoại tại Trung tâm Hành chính công: Triển khai hiệu quả tổng đài điện thoại. Từ ngày 09/6/2021-07/9/2021: Trung tâm hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính qua tổng đài cho 1.219 lượt tổ chức, cá nhân, trong đó: 613 lượt gọi đi và 606 lượt trả lời cuộc gọi đến.

## IV. KẾT QUẢ THỰC HIỆN THEO KẾ HOẠCH NÂNG CAO CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG (PAPI)

Thực hiện Quyết định số 327/QĐ-UBND ngày 12/3/2021 của UBND tỉnh về việc triển khai Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công (PAPI) năm 2021

| TT | Chỉ số                                      | Nhiệm vụ trọng tâm                                                                                                                                                                          | Kết quả                                                                                                                                                                                                            |
|----|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I  | Chỉ số: Trách nhiệm giải trình với nhân dân |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                    |
| -  | Trách nhiệm giải trình với nhân dân         | Nâng cao sự hài lòng của người dân đối với thái độ hướng dẫn, giải trình của cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm hành chính công, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã | Thường xuyên nhắc nhở việc thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử tại Trung tâm Hành chính công. Mức độ hài lòng đối với hoạt động của Trung tâm Hành chính công được đánh giá bằng máy tính bảng, kết quả tỷ lệ hài lòng đạt |

01 Hồ sơ của Ban quản lý các KCN tỉnh trễ hạn phần mềm bước UBND tỉnh, kết quả bản giấy có trước hạn.

01 Hồ sơ của Sở Tài nguyên và Môi trường trễ hạn phần mềm bước lãnh đạo Văn phòng đăng ký đất đai, kết quả bản giấy có trước hạn.

04 Hồ sơ của Sở Tài chính trễ hạn phần mềm do chuyên viên chậm chuyển trả kết quả trên hệ thống, kết quả bản giấy có đúng hạn.

11 hồ sơ của Sở Kế hoạch và Đầu tư, trong đó: 09 hồ sơ trễ hạn phần mềm bước UBND tỉnh do chuyên viên chậm chuyển trả kết quả trên hệ thống, kết quả bản giấy có trước hạn, 01 hồ sơ trễ hạn phần mềm bước Sở Kế hoạch và Đầu tư, UBND tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường, kết quả bản giấy có trước hạn, 01 hồ sơ trễ hạn bước Sở Kế hoạch và Đầu tư, UBND tỉnh do chuyên viên chậm trễ trong việc xử lý hồ sơ. Không có thư xin lỗi.

01 hồ sơ của Sở Nội vụ trễ hạn phần mềm bước Sở Nội vụ do chuyên viên chậm chuyển trả kết quả trên hệ thống, kết quả bản giấy có trước hạn.



|     |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                 | 99,5 %, có 0,5 % không hài lòng.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| II  | Chỉ số: Thủ tục hành chính                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1   | Rà soát các quy định, TTHC thuộc phạm vi quản lý; thực hiện cắt giảm tối đa các TTHC rườm rà, không cần thiết để giảm thời gian và chi phí giải quyết TTHC cho người dân                        | Tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 1121/QĐ-UBND ngày 29/7/2021 về việc phê duyệt Danh mục thủ tục hành chính cắt giảm thời gian giải quyết so với quy định hiện hành trên địa bàn tỉnh Đắk Nông năm 2021. Tổng số cắt giảm 77 TTHC.                                                                       |
| 2   | Tập huấn, bồi dưỡng công chức, viên chức tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã.                                                                | Do dịch bệnh Covid - 19 diễn biến kéo dài nên trong năm không thể tổ chức tập huấn.                                                                                                                                                                                                                              |
| III | Quản trị điện tử - mức độ sẵn có và sử dụng dịch vụ công trực tuyến do chính quyền cung cấp                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1   | Thực hiện có hiệu quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trong giải quyết TTHC                                                                                                                 | Phối hợp triển khai thử nghiệm việc sử dụng nền tảng thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia được tích hợp trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh để thực hiện các giao dịch thanh toán trực tuyến đối với các dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 có quy định thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính. |
| 2   | Xây dựng triển khai dịch vụ công trực tuyến qua zalo                                                                                                                                            | Văn phòng UBND tỉnh đã làm việc với đơn vị cung cấp dịch vụ công trực tuyến qua zalo, tuy nhiên, hiện nay phiên bản trên điện thoại chưa khả thi nên chưa được triển khai.                                                                                                                                       |
| 3   | Kết nối tích hợp DVC trực tuyến mức độ 3, 4 lên Cổng Dịch vụ công quốc gia                                                                                                                      | Thực hiện tích hợp 416 DVC trực tuyến mức độ 3, 4 lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.                                                                                                                                                                                                                                |
| 4   | Thực hiện công tác tuyên truyền về cải cách TTHC: Xây dựng video hướng dẫn quy trình thực hiện TTHC; tuyên truyền bằng pano, áp phích..., hướng dẫn giải quyết hồ sơ TTHC trực tuyến mức độ 3,4 | Hiện đang xây dựng các video hướng dẫn giải quyết hồ sơ TTHC, dự kiến hoàn thành trong tháng 12/2021.                                                                                                                                                                                                            |

#### IV. Phương hướng, nhiệm vụ 3 tháng cuối năm 2021

- Xây dựng các video hướng dẫn giải quyết hồ sơ TTHC.
- Tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định phê duyệt Phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính năm 2021.

- Tiếp tục khuyến cáo, hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân ưu tiên lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến.
- Duy trì hiệu quả tổng đài điện thoại tại Trung tâm Hành chính công.
- Triển khai chính thức thanh toán trực tuyến.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC, PAPI Quý III năm 2021 tại Văn phòng UBND tỉnh. Đề nghị Sở Nội vụ tổng hợp theo quy định./.

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Phòng NCKSTT, CTTĐT, TTHCC;
- Lưu: VT, HCQT(Q).

**CHÁNH VĂN PHÒNG**  
  
**Trần Văn Điều**