

Số: /CT-UBND

Bắc Kạn, ngày tháng 6 năm 2024

CHỈ THỊ

Về việc nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn

Năm 2023, công tác cải cách hành chính (CCHC), cải thiện môi trường kinh doanh gắn với chuyển đổi số là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của tỉnh được các cấp, các ngành quan tâm và nỗ lực, cố gắng thực hiện. Cũng nhờ đó, các chỉ số về CCHC đều được thăng hạng, đạt được nhiều kết quả tích cực, như: Các cơ chế, chính sách, quy định thủ tục hành chính (TTHC) liên quan đến người dân, doanh nghiệp được đẩy mạnh thực hiện; dịch vụ hành chính công phục vụ người dân, doanh nghiệp được cung cấp đầy đủ, trang thiết bị được đầu tư và cải thiện chất lượng phục vụ...

Tuy nhiên, sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp về sự phục vụ hành chính trên địa bàn tỉnh chưa cao, kết quả chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS) và chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (chỉ số PCI) năm 2023 giảm điểm so với năm 2022. Nguyên nhân chủ yếu do công tác lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện CCHC ở một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa thực sự được chú trọng đúng mức, chưa đi vào thực chất, thiếu đôn đốc, kiểm tra, giám sát; tinh thần trách nhiệm trong thực thi công vụ của một bộ phận công chức, viên chức chưa cao, còn gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp, do đó ảnh hưởng đến kết quả đánh giá của người dân, doanh nghiệp qua điều tra xã hội học; trình độ hiểu biết, ứng dụng công nghệ thông tin của người dân còn hạn chế, chưa hình thành thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Nhằm kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên, nâng cao sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, góp phần tăng trưởng kinh tế - xã hội, cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, cắt giảm chi phí cho xã hội, tỉnh Bắc Kạn xác định năm 2024 là “*Năm hành động vì sự hài lòng của người dân*”. Để thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ đặt ra, Chủ tịch Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh yêu cầu:

1. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố và Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn:

- Quyết liệt hơn trong chỉ đạo tổ chức thực hiện CCHC gắn với thực hiện chuyên môn tại cơ quan, đơn vị, địa phương. Trong đó chỉ đạo phải gắn với việc đôn đốc, kiểm tra, giám sát và đánh giá kết quả thực hiện. Phối hợp hiệu quả công tác giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC.

- Chú trọng công tác xây dựng và tổ chức thực hiện các chính sách liên quan đến đời sống hàng ngày của người dân, cụ thể:

+ Đẩy mạnh và nâng cao chất lượng các hình thức thông tin, tuyên truyền, triển khai các chính sách liên quan đến cuộc sống hàng ngày của người dân (*như: Tuyên truyền tại các cuộc họp thôn, tổ dân phố; niêm yết tại trụ sở làm việc và nhà văn hóa thôn/tổ phố; trang thông tin điện tử, loa truyền thanh xã; qua mạng xã hội;...*), đảm bảo các chính sách được triển khai dễ hiểu, dễ tiếp cận và dễ tìm, dễ thấy; mọi thông tin cung cấp phải đầy đủ, chính xác, kịp thời, dễ hiểu, đáng tin cậy đối với người dân.

+ Khi xây dựng các văn bản quy định về chính sách liên quan đến người dân tổ chức thực hiện xin ý kiến góp ý của người dân bằng nhiều hình thức đa dạng, dễ hiểu, dễ tiếp cận giúp mọi người dân dễ dàng tham gia ý kiến đối với chính sách và đảm bảo mọi người dân đều nắm bắt được các chính sách, nhận thức đầy đủ quyền lợi và trách nhiệm công dân của mình từ đó tích cực tham gia đánh giá, phản hồi ý kiến với chính quyền sát với thực tế, qua đó góp phần nâng cao chất lượng chính sách, phục vụ người dân được tốt hơn.

+ Các chính sách ban hành triển khai phải đảm bảo phù hợp với địa phương, có tính khả thi trong thực hiện và đồng bộ, thống nhất với quy định pháp luật hiện hành. Đảm bảo các chính sách đều được thông tin, triển khai đầy đủ, kịp thời đến mọi người dân và các đối tượng thuộc chính sách đều được hưởng theo quy định.

+ Chăm lo ổn định đời sống cho các đối tượng thuộc diện chính sách xã hội tại địa phương. Đảm bảo các chính sách an sinh xã hội như bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ người có công, người nghèo, người khuyết tật, người già yếu; hỗ trợ người dân khi gặp thiên tai;... được triển khai thực hiện đầy đủ, kịp thời đúng quy định pháp luật hiện hành.

- Quan tâm sâu sắc đến nhu cầu, mong đợi của người dân về cung cấp dịch vụ hành chính công, như:

+ Tiếp tục rà soát, đầu tư trang thiết bị Bộ phận Một cửa đảm bảo đầy đủ, chất lượng để người dân giải quyết công việc dễ dàng, thuận tiện; trang trí biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy, sạch sẽ, văn minh. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tạo thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong sử dụng (*như: thiết kế lại giao diện Cổng Dịch vụ công của tỉnh để đảm bảo dễ thực hiện cho người dùng*).

+ Nâng cao chất lượng rà soát, đề nghị cấp có thẩm quyền cắt giảm, đơn giản hóa quy định, TTHC liên quan đến đời sống người dân; niêm yết công khai TTHC đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm và dễ thấy; đẩy mạnh và nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC theo hình thức "*Không chờ*"; nhân rộng và nâng cao hiệu quả các mô hình: "*Sáng thứ Bảy vì dân*", "*30 phút tăng thêm vì dân*", "*Ngày thứ Hai không giấy và không dùng tiền mặt*". Thường xuyên học hỏi, tham

khảo các kinh nghiệm hay, mô hình sáng tạo tại các địa phương khác để triển khai có hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương.

+ Mỗi cán bộ, công chức, viên chức phải nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, nhất là công chức, viên chức trực tại Bộ phận Một cửa với phương châm “*tận tụy, trách nhiệm, ân cần, chu đáo*”, hướng dẫn, giải thích cụ thể các thắc mắc về trình tự, hồ sơ thực hiện TTHC cho người dân trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, không để người dân phải đi lại nhiều lần; công chức, viên chức chuyên môn cung cấp thông tin về các cơ chế chính sách liên quan đến người dân đảm bảo kịp thời, đầy đủ, chính xác, lịch sự, lễ phép và tôn trọng dân.

2. Sở Tư pháp: Nâng cao chất lượng công tác thẩm định dự thảo văn bản quy phạm pháp luật để đảm bảo tính khả thi, đồng bộ, thống nhất của văn bản với hệ thống pháp luật hiện hành, nhất là các văn bản liên quan đến chính sách đời sống hàng ngày của người dân. Theo dõi, kiểm tra việc ban hành các văn bản quy phạm pháp luật của cấp huyện, cấp xã để góp phần nâng cao chất lượng hiệu quả các chính sách đối với người dân. Theo dõi, kiểm tra việc triển khai, tổ chức thực hiện các văn bản về chính sách liên quan đến người dân tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

3. Sở Tài chính: Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý, sử dụng kinh phí và tài sản công theo quy định pháp luật hiện hành; việc công khai kết quả thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí và công khai minh bạch thu, chi ngân sách tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Sở Y tế: Chỉ đạo, đôn đốc Bệnh viện đa khoa tỉnh và Trung tâm y tế cấp huyện đầu tư nâng cấp trang thiết bị hiện đại để phục vụ khám, chữa bệnh; nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và y đức của đội ngũ y, bác sĩ các bệnh viện công lập trên địa bàn tỉnh; triển khai thực hiện đầy đủ, kịp thời các chính sách về khám, chữa bệnh, đảm bảo mọi người dân đều biết và được hưởng các chính sách theo quy định của nhà nước hiện hành. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra việc khám, chữa bệnh và thực hiện các chính sách cho người dân tại các bệnh viện công và các cơ sở y tế tư nhân trên địa bàn tỉnh.

5. Sở Giáo dục và Đào tạo: Tham mưu đầu tư cơ sở vật chất, đảm bảo đủ trường lớp, trang thiết bị dạy học cho các đơn vị trực thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo; tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo, đôn đốc các huyện, thành phố đầu tư cơ sở vật chất, trường lớp, trang thiết bị dạy học cho các trường từ mầm non đến trung học cơ sở và các Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên huyện. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhà giáo nhằm đáp ứng vị trí việc làm và đảm bảo chuẩn chức danh nghề nghiệp; thực hiện đầy đủ, kịp thời, đúng quy định các chính sách về giáo dục đối với học sinh, học viên. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra việc thực hiện các chính sách về giáo dục đối với học sinh, học viên các cấp trên địa bàn tỉnh.

6. Sở Giao thông vận tải: Tiếp tục tham mưu đầu tư phát triển giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ,... Phối hợp với Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo, đôn đốc các huyện, thành phố và các xã, phường thị trấn tuyên truyền, khuyến khích người dân phát huy tinh thần nhà nước và nhân dân cùng làm để bê tông hóa các tuyến đường ở nông thôn phục vụ nhu cầu đi lại, sản xuất kinh doanh và học sinh đến trường.

7. Sở Công Thương: Chỉ đạo Công ty điện lực Bắc Kạn cung cấp điện phục vụ phát triển kinh tế - xã hội và sinh hoạt của người dân trên địa bàn tỉnh đảm bảo đầy đủ, chất lượng.

8. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn: Tiếp tục tham mưu chỉ đạo xây dựng các công trình cung cấp nước sạch cho người dân nông thôn theo Chương trình mục tiêu quốc gia về nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn, đảm bảo mọi hộ dân đều có đủ nước sạch, hợp vệ sinh phục vụ sinh hoạt hàng ngày.

9. Sở Thông tin và Truyền thông:

- Nghiên cứu, tham mưu đề xuất xây dựng/ứng dụng công nghệ hiệu quả các nền tảng số, ứng dụng số phục vụ công tác quản lý và cung cấp dịch vụ cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân. Phối hợp với các doanh nghiệp viễn thông, công nghệ thông tin triển khai hoàn thiện và nâng cao chất lượng hạ tầng công nghệ thông tin (*đường truyền, trang thiết bị, hệ thống truyền dẫn kết nối...*) trên địa bàn tỉnh.

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh xây dựng các video clip/hình ảnh hướng dẫn cách thức thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, liên kết tài khoản để đảm bảo việc chuyển đổi sang sử dụng VNeID là tài khoản duy nhất trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên môi trường điện tử gửi các cơ quan, đơn vị, địa phương công khai trên Trang/Cổng thông tin điện tử và tại Bộ phận Một cửa các cấp để người dân biết, thuận lợi trong quá trình thực hiện các giao dịch hành chính công.

- Nghiên cứu thiết kế lại giao diện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (*gồm Cổng Dịch vụ công và phần mềm Một cửa điện tử*) để đảm bảo dễ thực hiện cho người dùng, nhất là người dân dễ dàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt đẩy nhanh tiến độ cung cấp các biểu mẫu điện tử “tương tác” giúp người dân khi thực hiện các dịch vụ công trực tuyến ko phải cập nhật các dữ liệu, thông tin đã được kết nối, chia sẻ.

10. Bảo hiểm xã hội tỉnh:

- Tiếp tục nâng cao tinh thần, trách nhiệm, thái độ phục vụ của cơ quan bảo hiểm xã hội trong hỗ trợ, hướng dẫn người dân, người lao động, các tổ chức, doanh nghiệp trong thực hiện các hồ sơ, TTHC về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp theo quy định, hướng tới sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- Phối hợp với Bệnh viện đa khoa tỉnh và các cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn tỉnh thực hiện thông suốt, hiệu quả chính sách bảo hiểm y tế trong khám chữa bệnh cho người dân.

- Phối hợp với Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Y tế và các đơn vị liên quan tổ chức triển khai hiệu quả chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn tỉnh; đảm bảo các chế độ, chính sách cho người tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp và quyền lợi người tham gia bảo hiểm y tế khi đi khám, chữa bệnh.

11. Công an tỉnh: Tiếp tục tham mưu tổ chức thực hiện hiệu quả Chiến lược quốc gia phòng, chống tội phạm và chương trình phòng, chống ma túy; nâng cao hiệu quả phong trào “Toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc” góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ở địa bàn dân cư. Đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn tỉnh, không để phát sinh diễn biến phức tạp hoặc tạo thành điểm nóng về an ninh trật tự tại địa phương.

12. Văn phòng UBND tỉnh:

- Tiếp tục phát huy vai trò cơ quan thường trực trong tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo thực hiện đẩy mạnh công tác cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh; Tham mưu giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

- Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục rà soát, xây dựng phương án đơn giản hoá TTHC, cắt giảm những loại giấy tờ không cần thiết, gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; gắn công tác số hoá hồ sơ TTHC với việc tái sử dụng các thành phần hồ sơ đã được số hoá khi giải quyết các giao dịch hành chính từ lần thứ hai trở đi, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp khi có nhu cầu giải quyết TTHC.

- Phối hợp, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc thực hiện rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình TTHC để cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tham mưu UBND tỉnh phê duyệt danh mục dịch vụ công trực tuyến.

13. Sở Nội vụ:

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ, nhất là việc giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng để xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh có trình độ, năng lực, phẩm chất đạo đức và trách nhiệm trong thực thi công vụ đáp ứng yêu cầu trong thời đại ngày nay.

- Phối hợp chặt chẽ với Bộ Nội vụ, Bưu điện tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã và các tổ chức liên quan thực hiện tốt công tác điều tra xã hội học chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Giúp Chủ tịch UBND tỉnh theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện Chỉ thị này.

14. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh: Tiếp tục chỉ đạo, tuyên truyền hội viên, đoàn viên tích cực vận động, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh. Giám sát việc triển khai thực hiện các chính sách liên quan đến người dân tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; đồng thời thực hiện tốt công tác giám sát việc điều tra xã hội học chỉ số SIPAS trên địa bàn tỉnh.

15. Đề nghị các cơ quan báo chí TW đóng trên địa bàn tỉnh, Đài Phát thanh và Truyền hình Bắc Kạn, Báo Bắc Kạn: Tập trung tuyên truyền về quyền, trách nhiệm và lợi ích thiết thực đối với người dân để dân biết, dân bàn và dân kiểm tra... nhằm thu hút sự chú ý, lắng nghe, quan tâm, tìm hiểu của người dân.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các đơn vị, tổ chức liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này./.

Nơi nhận:

Gửi bản điện tử:

- Vụ CCHC - Bộ Nội vụ;
- TT. Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Liên đoàn Lao động tỉnh;
- Báo Bắc Kạn;
- Đài Phát thanh - Truyền hình Bắc Kạn;
- Các sở, ngành và tương đương;
- UBND các huyện, thành phố;
- Các cơ quan báo chí TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Công ty điện lực Bắc Kạn;
- Công ty cổ phần cấp thoát nước tỉnh;
- Lưu: VT, NCPC (Vân).

CHỦ TỊCH

Nguyễn Đăng Bình