

Số: /KH-UBND

Bắc Kạn, ngày tháng năm 2022

KẾ HOẠCH

Khắc phục những tồn tại, hạn chế Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh năm 2021, nâng cao chỉ số năm 2022 và những năm tiếp theo

Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (viết tắt theo tiếng Anh là PAPI) là công cụ phản ánh tiếng nói người dân về mức độ hiệu quả điều hành, quản lý nhà nước, thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ công của chính quyền cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã. Chỉ số này do Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES) phối hợp với Trung tâm bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (VFF-CRT), Công ty Phân tích Thời gian thực (RTA) và Chương trình Phát triển Liên hợp quốc tại Việt Nam (UNDP) thực hiện đánh giá.

Chỉ số PAPI có 08 chỉ số nội dung với 28 nội dung thành phần, điểm tối đa là 80 điểm trên 08 chỉ số nội dung, mỗi chỉ số nội dung có điểm tối đa là 10 điểm; được phân theo nhóm, có 04 nhóm gồm: Nhóm đạt điểm cao nhất; nhóm đạt điểm trung bình cao; nhóm đạt điểm trung bình thấp; nhóm đạt điểm thấp nhất.

Theo kết quả công bố Chỉ số PAPI năm 2021, tỉnh Bắc Kạn đạt 42,153/80 điểm, giảm 0,567 điểm so với năm 2020; tính điểm từ cao đến thấp xếp thứ 34/63 tỉnh, thành phố, giảm 02 bậc so với năm 2020; ở nhóm thứ 3 là nhóm đạt điểm trung bình thấp.

Những kết quả đạt được trong năm qua là tích cực, tuy nhiên vẫn còn những tồn tại, hạn chế như:

- 04/8 chỉ số nội dung đạt điểm thấp so với điểm tối đa, gồm: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở đạt 4,86/10 điểm; Trách nhiệm giải trình với người dân đạt 4,25/10 điểm; Quản trị môi trường đạt 3,65/10 điểm; Quản trị điện tử đạt 2,58/10 điểm. Có 02/8 chỉ số nội dung xếp ở nhóm điểm thấp nhất, là: Thủ tục hành chính công và Quản trị điện tử; chưa có chỉ số nội dung xếp ở nhóm điểm cao nhất.

- Trong 28 nội dung thành phần chưa có nội dung thành phần đạt điểm tối đa và còn một số nội dung thành phần đạt điểm thấp, gồm: Tri thức công dân 0,66/2,5 điểm; Đóng góp tự nguyện 0,96/2,5 điểm; Tiếp cận thông tin 0,84/2,5 điểm; Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân 0,57/3,3 điểm; Chất lượng nước 0,79/3,3 điểm; Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương 0,46/3,4 điểm; Phục đáp qua cổng thông tin điện tử 0,44/3,3 điểm.

Để tiếp tục duy trì những kết quả đã đạt được và khắc phục những tồn tại, hạn chế trong năm qua, Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh ban hành Kế hoạch khắc phục những tồn tại, hạn chế Chỉ số PAPI năm 2021, nâng cao Chỉ số năm 2022 và những năm tiếp theo như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Phát huy sự tham gia giám sát của người dân vào quá trình xây dựng, thực thi chính sách.

Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ, phục vụ nhân dân, góp phần nâng cao chất lượng công tác chỉ đạo, điều hành, thực thi công vụ.

Khắc phục những tồn tại, hạn chế trong thực hiện Chỉ số PAPI của tỉnh, xác định nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả quản trị hành chính công trên 08 chỉ số nội dung, gồm: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; công khai, minh bạch; trách nhiệm giải trình với người dân; kiểm soát tham nhũng trong khu vực công; thủ tục hành chính công; cung ứng dịch vụ công; quản trị môi trường; quản trị điện tử.

Phấn đấu Chỉ số PAPI năm 2022 của tỉnh xếp hạng ở vị trí cao hơn năm 2021 và tiếp tục cải thiện, nâng cao vị trí xếp hạng trong những năm tiếp theo.

2. Yêu cầu

Thực hiện kế hoạch nâng cao Chỉ số PAPI gắn liền với thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2022 của tỉnh. Đồng thời, gắn với việc cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS) cấp tỉnh.

Tổ chức triển khai có hiệu quả đồng bộ cả 08 chỉ số nội dung Chỉ số PAPI tại các cấp chính quyền của tỉnh.

Có sự tham gia vào cuộc của các cấp ủy, các tổ chức chính trị xã hội trong triển khai thực hiện; trong đó trọng tâm là các cơ quan, đơn vị được giao trách nhiệm chủ trì thực hiện các chỉ số nội dung nâng cao Chỉ số PAPI cấp tỉnh.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

Tiếp tục triển khai thực hiện đồng bộ 08 chỉ số nội dung PAPI, cụ thể:

1. Tham gia của người dân ở cấp cơ sở: Thực hiện các phương thức phù hợp để người dân được tham gia tích cực vào các hoạt động chính trị, kinh tế, xã hội, an ninh - quốc phòng của địa phương. Phát huy quyền làm chủ của người dân trong thực thi chính sách, pháp luật ở địa phương.

2. Công khai, minh bạch: Thực hiện công khai, minh bạch trong việc ra quyết định theo quy định tại Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn. Tiếp thu ý kiến đóng góp, kiến nghị của người dân; thực hiện giải đáp, xử lý kịp thời, đúng quy định những ý kiến của người dân.

3. Trách nhiệm giải trình với người dân: Nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân; tăng cường các phương thức tương tác giữa chính quyền và người dân; thực hiện tốt công tác tiếp công dân, tập trung giải quyết có hiệu quả những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

4. Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công: Tiếp tục kiểm soát tham nhũng trong chính quyền các cấp, các dịch vụ công; đặc biệt các lĩnh vực thiết yếu liên quan đến đời sống dân sinh, như: y tế, giáo dục, tuyển dụng vào cơ quan nhà nước.

5. Thủ tục hành chính công: Nâng cao chất lượng rà soát đơn giản hóa và giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan nhà nước, chú trọng các thủ tục hành chính: cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp giấy phép xây dựng, chứng thực, xác nhận và các dịch vụ hành chính ở cấp xã. Đẩy mạnh việc thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

6. Cung ứng dịch vụ công: Nâng cao chất lượng các dịch vụ thiết yếu liên quan đến người dân, như: y tế công lập, giáo dục công. Cải thiện cơ sở hạ tầng căn bản nâng cao chất lượng cuộc sống người dân, như: điện, đường, nước sạch, quản lý rác thải, an ninh trật tự...

7. Quản trị môi trường: Thực hiện đồng bộ các giải pháp bảo vệ môi trường sống của người dân xanh, sạch; cân bằng giữa bảo vệ môi trường và phát triển kinh tế.

8. Quản trị điện tử: Triển khai thực hiện có hiệu quả kế hoạch phát triển Chính quyền số và bảo đảm an toàn thông tin mạng tỉnh Bắc Kạn năm 2022; Kế hoạch thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2022. Nâng cao chất lượng Cổng/trang thông tin điện tử của tỉnh và các đơn vị.

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này xây dựng kế hoạch của đơn vị để triển khai thực hiện. Cuối năm báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch về UBND tỉnh chậm nhất ngày 12/12/2022 (qua Sở Nội vụ).

2. Giao Sở Nội vụ, theo dõi, đôn đốc và kiểm tra các đơn vị triển khai thực hiện Kế hoạch này; phối hợp với các cơ quan liên quan đẩy mạnh tuyên truyền để nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức về Chỉ số PAPI; cuối năm tổng hợp báo cáo UBND tỉnh kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch; tổng kết đánh giá những mặt làm được, những mặt còn hạn chế để có giải pháp khắc phục kịp thời, giúp nâng cao Chỉ số PAPI của tỉnh trong thời gian tới.

3. Đài Phát thanh và Truyền hình Bắc Kạn, đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến Kế hoạch này; đưa tin, bài phản ánh về kết quả triển khai thực hiện để nhân dân biết, giám sát.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường; đa dạng hóa hình thức tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng.

Tuyên truyền, vận động người dân kết nối mạng Internet để tra cứu thông tin, cập nhật các tin tức trong nước, trong tỉnh, nhất là thông tin về thủ tục hành chính, trong đó có việc giải quyết thủ tục hành chính theo dịch vụ công trực tuyến.

4. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn thường xuyên chỉ đạo, phổ biến các giải pháp nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công; những quy định của pháp luật liên quan đến việc cung cấp dịch vụ công trong cán bộ, công chức, viên chức để nâng cao nhận thức, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

5. Đề nghị đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp tăng cường công tác tiếp xúc cử tri tại các đơn vị.

6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh chỉ đạo Ủy ban Mặt trận Tổ quốc các cấp trên địa bàn tỉnh phối hợp với chính quyền cùng cấp tuyên truyền trong các tầng lớp nhân dân để hiểu rõ về 08 nội dung của Chỉ số PAPI, tham gia đóng góp xây dựng chính quyền; tăng cường công tác giám sát việc tổ chức thực hiện Kế hoạch. Thực hiện tốt công tác tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên tham gia thực hiện tốt Kế hoạch này.

Tổ chức tập huấn nâng cao nghiệp vụ, kỹ năng, chất lượng hoạt động Ban thanh tra nhân dân cấp cơ sở.

7. Đề nghị Tòa án nhân dân tỉnh; Viện kiểm sát nhân dân tỉnh dân chủ, công khai minh bạch các hoạt động tư pháp ở địa phương để tạo lòng tin cho người dân đối với các cơ quan tư pháp.

8. Đề nghị Công an tỉnh đẩy mạnh công tác tuyên truyền về phòng, chống tội phạm tại các khu dân cư 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. Tiếp tục quan tâm xây dựng, củng cố các tổ chức nòng cốt làm công tác đảm bảo an ninh trật tự ở cơ sở; phát huy hiệu quả các mô hình bảo vệ an ninh trật tự ở khu dân cư...

9. Đề nghị Bảo hiểm xã hội tỉnh, tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính lĩnh vực bảo hiểm y tế; tăng cường tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế để góp phần tăng tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế tự nguyện.

10. Đề nghị Báo Bắc Kạn, các cơ quan báo chí Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, phát huy vai trò của cơ quan thông tấn, báo chí, giám sát của người dân trong việc tố giác các hành vi nhũng nhiễu, vòi vĩnh của cán bộ, công chức, viên chức để góp phần giảm thiểu tham nhũng, hối lộ.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch do ngân sách nhà nước đảm bảo theo quy định của Luật ngân sách nhà nước.

Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và Thủ trưởng các đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình triển khai thực hiện có vấn đề vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để kịp thời giải quyết./.

Nơi nhận:

Gửi bản điện tử:

- TT Tỉnh ủy;
- TT HĐND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Ban Dân vận Tỉnh ủy;
- Công an tỉnh;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- Tòa án nhân dân tỉnh;
- Viện kiểm sát nhân dân tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- LĐVP;
- Công ty điện lực Bắc Kạn;
- UBND các huyện, thành phố;
- Phòng Nội vụ các huyện, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Lưu: VT, Luyên, Vân.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Phạm Duy Hưng

PHỤ LỤC
Các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể khắc phục những tồn tại, hạn chế
Chỉ số PAPI năm 2021, nâng cao chỉ số năm 2022 và những năm tiếp theo

TT	Chỉ số nội dung/ Nội dung thành phần	Nhiệm vụ, giải pháp	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
I	CÁC XÃ, PHƯỜNG, THỊ TRẤN CHỦ TRÌ THỰC HIỆN			
1	Tham gia của người dân ở cấp cơ sở			
1.1	Tri thức công dân	Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền bằng nhiều hình thức phong phú, đa dạng (<i>tuyên truyền tại các cuộc họp, hội nghị, niêm yết tại trụ sở làm việc và nhà văn hóa thôn/tổ phố, loa truyền thanh xã,...</i>) để nâng cao nhận thức trong đội ngũ cán bộ, công chức và các tầng lớp nhân dân về Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện	Thường xuyên
		Đa dạng các hình thức tuyên truyền, phổ biến những chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; vị trí lãnh đạo các cấp ở địa phương đến các tầng lớp nhân dân; đảm bảo mọi người dân đều hiểu biết về quyền, nghĩa vụ và chính sách liên quan.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; Ban Dân vận cấp tỉnh, cấp huyện	
		Triển khai các quy định về bầu Trưởng thôn, Tổ trưởng dân phố đến các tầng lớp nhân dân biết thực hiện và giám sát.	UBND cấp huyện	
1.2	Cơ hội tham gia	Tuyên truyền, vận động người dân tích cực tham gia hoạt động vào các tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể, các hội, nhóm, câu lạc bộ ở cơ sở.	UBND cấp huyện; Ban Dân vận cấp tỉnh, cấp huyện	
1.3	Chất lượng bầu cử	Thực hiện đúng các quy định về công tác bầu Trưởng thôn/Tổ trưởng dân phố.	UBND cấp huyện	Theo nhiệm kỳ
		Dân chủ, công khai minh bạch bầu Trưởng thôn/Tổ trưởng dân phố.		
		Kiểm tra, giám sát việc thực hiện bầu Trưởng thôn/Tổ trưởng dân phố.		

1.4	Đóng góp tự nguyện	Công khai minh bạch đầy đủ và sử dụng có hiệu quả các khoản đóng góp của nhân dân trong đầu tư xây dựng, tu sửa các công trình công cộng, dân sinh như nhà văn hóa, làm đường giao thông nông thôn, tu sửa trường lớp... để tạo lòng tin trong nhân dân tự nguyện đóng góp; đảm bảo người dân được bàn bạc, quyết định đầu tư xây dựng các công trình công cộng, dân sinh và tự nguyện đóng góp.	UBND cấp huyện; các Tổ chức chính trị, xã hội cấp xã	Thường xuyên
2	Công khai, minh bạch			
2.1	Tiếp cận thông tin	Đảm bảo thực hiện quyền tiếp cận thông tin của công dân theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin năm 2016; công khai, cung cấp thông tin một cách kịp thời, chính xác, đầy đủ; thường xuyên cập nhật và công khai thông tin theo đúng Danh mục thông tin phải được công khai; rà soát, phân loại, kiểm tra và bảo đảm tính bí mật của thông tin trước khi cung cấp. Đẩy mạnh hướng dẫn công dân thực hiện tiếp cận thông tin tại cơ sở. Bảo đảm thông tin cung cấp phải kịp thời, cụ thể, chính xác.	Các sở, ngành; UBND cấp huyện	Thường xuyên
2.2	Công khai, minh bạch danh sách hộ nghèo	Dân chủ, công khai minh bạch việc bình xét, công nhận hộ nghèo trong năm; đối tượng được công nhận hộ nghèo phải đúng các quy định tại Quyết định 59/2015/QĐ-TTg ngày 19/11/2015 của Thủ tướng Chính phủ và các quy định hiện hành. Niêm yết công khai danh sách hộ nghèo tại trụ sở UBND cấp xã, nhà văn hóa thôn, tổ dân phố và thông tin qua hệ thống loa truyền thanh cơ sở; trên trang/cổng thông tin điện tử của địa phương; thông báo bằng văn bản cho Đảng ủy, các tổ chức chính trị - xã hội ở xã thôn/tổ dân phố.	UBND cấp huyện; Ban thanh tra nhân dân cấp xã	Thường xuyên
2.3	Công khai, minh bạch ngân sách xã	Thực hiện thu, chi các khoản kinh phí theo đúng quy định của Luật ngân sách. Niêm yết công khai minh bạch thu - chi ngân sách tại trụ sở UBND cấp xã, nhà văn hóa thôn, tổ dân phố và thông tin qua hệ thống loa truyền thanh cơ sở; trên Trang/cổng thông tin điện tử của địa phương; thông báo bằng văn bản cho Đảng ủy, các tổ chức chính trị - xã hội ở xã thôn/tổ dân phố.	Ủy ban MTTQ cấp xã; Ban thanh tra nhân dân cấp cơ sở	Thường xuyên

2.4	Công khai, minh bạch quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, khung giá đất	Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, khung giá đất phải niêm yết tại trụ sở UBND cấp xã và nhà văn hóa thôn/tổ phố; trên hệ thống loa truyền thanh cơ sở.	Sở Tài nguyên và Môi trường; UBND cấp huyện	
3	Trách nhiệm giải trình với người dân			
3.1	Tương tác với các cấp chính quyền	Chủ động tương tác tích cực với người dân thông qua các buổi tiếp dân định kỳ hoặc đột xuất để nâng cao trách nhiệm giải trình trực tiếp với người dân; thường xuyên tổ chức đối thoại với người dân. Tương tác với người dân qua INTERNET, mạng xã hội.	Ủy ban MTTQ cấp xã	Thường xuyên
3.2	Giải quyết khiếu nại, tố cáo, tố giác của người dân	Nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân theo Quy định tại Nghị định số 90/2013/NĐ-CP ngày 08/8/2013 của Chính phủ. Thực hiện tốt Luật tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Quyết định số 62/2017/QĐ-UBND ngày 29/12/2017 của UBND tỉnh Bắc Kạn về giải quyết kiến nghị của cử tri. Thực hiện tốt công tác tiếp công dân, trong đó tập trung giải quyết dứt điểm, có hiệu quả những khúc mắc, khiếu nại, tố cáo của công dân. Nâng cao vai trò, trách nhiệm hoạt động của Ban thanh tra nhân dân cấp cơ sở	Ủy ban MTTQ cấp xã	Thường xuyên
3.3	Tiếp cận dịch vụ tư pháp	Đẩy mạnh tuyên truyền về công tác trợ giúp pháp lý tại địa phương để người dân biết.	Trung tâm Trợ giúp pháp lý nhà nước (Sở Tư pháp)	
4	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công			
4.1	Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền	Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng trong đội ngũ cán bộ, công chức biết thực hiện và người dân giám sát, góp phần nâng cao hiệu quả công tác phòng, chống tham nhũng tại địa phương. Thực hiện nghiêm túc việc thu, chi ngân sách theo quy định.	Ủy ban MTTQ cấp xã	Thường xuyên

5	Thủ tục hành chính công			
5.1	Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương	Nâng cao chất lượng rà soát đánh giá TTHC về dịch vụ chứng thực, đề nghị cấp có thẩm quyền đơn giản hóa để cắt giảm tối đa các thành phần hồ sơ rườm rà, không cần thiết, giảm thời gian, chi phí giải quyết TTHC. Cập nhật đầy đủ, kịp thời và niêm yết công khai, minh bạch các TTHC đúng quy định. Công khai, minh bạch các loại phí, lệ phí giải quyết TTHC.	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Tư pháp; UBND cấp huyện	Thường xuyên
5.2	Dịch vụ hành chính cấp xã/phường	Thực hiện tốt công tác rà soát đánh giá TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị, đề nghị cấp có thẩm quyền đơn giản hóa để cắt giảm tối đa các thành phần hồ sơ rườm rà, không cần thiết, giảm thời gian, chi phí giải quyết TTHC.	Văn phòng UBND tỉnh; UBND cấp huyện	Thường xuyên
		Nâng cao năng lực và kỹ năng ứng xử, đạo đức công vụ đội ngũ công chức, viên chức trong giải quyết TTHC cho người dân.	Sở Nội vụ	
		Chú trọng nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, trong đó duy trì thực hiện có hiệu quả Bộ phận một cửa cấp xã trong giải quyết TTHC cho người dân; hướng dẫn người dân cụ thể, rõ ràng khi tiếp nhận hồ sơ TTHC; giải quyết hồ sơ đúng thời gian, quy trình theo quy định; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC.	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông; UBND cấp huyện	
6	Cung ứng dịch vụ công			
6.1	Cơ sở hạ tầng căn bản	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 của nhân dân và học sinh đến trường.	UBND cấp huyện	Thường xuyên
6.2	An ninh trật tự khu dân cư	Thực hiện tốt các chương trình, mục tiêu quốc gia về phòng, chống tội phạm.	Công an tỉnh	
7	Quản trị môi trường			
7.1	Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	Phát huy vai trò tích cực của người dân trong công tác bảo vệ môi trường, nhất là việc giám sát vấn đề môi trường, giúp cho các cơ quan quản lý môi trường giải quyết kịp thời sự ô nhiễm môi trường ngay từ khi mới xuất hiện.	Sở Tài nguyên và Môi trường; UBND cấp huyện	Thường xuyên

7.2	Chất lượng không khí; nguồn nước sinh hoạt	Giám sát chặt chẽ việc thu gom, vận chuyển, xử lý các chất thải thông thường, đảm bảo không khí, nguồn nước không bị ô nhiễm	Các ngành liên quan	
		Tuyên truyền, vận động người dân tham gia bảo vệ môi trường xanh, sạch, an toàn.	UBND cấp huyện	
		Thực hiện tốt việc thu gom rác thải, tái sử dụng, tái chế và xử lý chất thải nhựa trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.	Sở Tài nguyên và Môi trường	
8	Quản trị điện tử			
8.1	Tiếp cận và sử dụng mạng INTERNET	Tăng cường tuyên truyền vận động người dân kết nối mạng INTERNET để tra cứu thông tin, cập nhật các tin tức trong nước, trong tỉnh, nhất là thông tin về TTHC, trong đó có việc giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến.	Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
		Tổ chức tuyên truyền, nâng cao nhận thức, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp sử dụng hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến do cơ quan nhà nước cung cấp.	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông	
II	CÁC HUYỆN, THÀNH PHỐ CHỦ TRÌ THỰC HIỆN			
1	Tham gia của người dân ở cấp cơ sở			
1.1	Cơ hội tham gia	Tạo điều kiện thuận lợi nhất để nhân dân tham gia thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định.	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp huyện; UBND cấp xã	Thường xuyên
2	Công khai, minh bạch			
2.1	Tiếp cận thông tin	Đảm bảo thực hiện quyền tiếp cận thông tin của công dân theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin năm 2016; công khai, cung cấp thông tin một cách kịp thời, chính xác, đầy đủ; thường xuyên cập nhật và công khai thông tin theo đúng Danh mục thông tin phải được công khai; rà soát, phân loại, kiểm tra và bảo đảm tính bí mật của thông tin trước khi cung cấp.	Các cơ quan liên quan	Thường xuyên
		Bảo đảm thông tin cung cấp phải kịp thời, cụ thể, chính xác.		
2.2	Công khai, minh bạch quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, khung giá đất	Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, khung giá đất đăng tải công khai trên Cổng/trang thông tin điện tử của huyện, thành phố; qua hệ thống loa truyền thanh cơ sở; niêm yết tại trụ sở UBND cấp huyện	Ủy ban MTTQ cấp huyện; UBND cấp xã; Sở Tài nguyên và Môi trường	

3	Trách nhiệm giải trình với người dân			
3.1	Tương tác với các cấp chính quyền	Chủ động tương tác tích cực với người dân thông qua các buổi tiếp dân định kỳ hoặc đột xuất để nâng cao trách nhiệm giải trình trực tiếp với người dân; thường xuyên tổ chức đối thoại với người dân.	Ủy ban MTTQ cấp huyện	Thường xuyên
3.2	Giải quyết khiếu nại, tố cáo, tố giác của người dân	Nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân theo Quy định tại Nghị định số 90/2013/NĐ-CP ngày 08/8/2013 của Chính phủ. Thực hiện tốt Luật tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Quyết định số 62/2017/QĐ-UBND ngày 29/12/2017 của UBND tỉnh Bắc Kạn về giải quyết kiến nghị của cử tri. Thực hiện tốt công tác tiếp công dân, trong đó tập trung giải quyết dứt điểm, có hiệu quả những khúc mắc, khiếu nại, tố cáo của công dân.		
4	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công			
4.1	Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền	Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức biết thực hiện và người dân giám sát, góp phần nâng cao hiệu quả công tác phòng, chống tham nhũng tại địa phương.	Thanh tra tỉnh	Thường xuyên
		Thực hiện tốt việc thu, chi ngân sách theo quy định. Không sử dụng công quỹ vào mục đích cá nhân, lợi dụng chức vụ, quyền hạn để tư lợi.	Sở Tài chính; Ủy ban MTTQ cấp huyện	
4.2	Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công	Tiếp tục thực hiện tốt công tác tuyển dụng viên chức	Sở Nội vụ; Ủy ban MTTQ cấp huyện	
4.3	Quyết tâm chống tham nhũng	Xử lý hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền xử lý nghiêm các hành vi tham nhũng, lãng phí; các hành vi vôi vĩnh trong xử lý công việc, nhất là giải quyết TTHC.	Thanh tra tỉnh; Ủy ban MTTQ cấp huyện	
5	Thủ tục hành chính công			
5.1	Dịch vụ hành chính công	Nâng cao chất lượng rà soát đánh giá TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, đề nghị cấp có thẩm quyền đơn giản hóa để cắt giảm tối đa các thành phần hồ sơ rườm rà, không cần thiết, giảm thời gian, chi phí giải quyết TTHC.	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên

		Cập nhật đầy đủ, kịp thời và niêm yết công khai, minh bạch các TTHC đúng quy định. Công khai, minh bạch các loại phí, lệ phí giải quyết TTHC	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
		Nâng cao năng lực và kỹ năng ứng xử, đạo đức công vụ đội ngũ công chức, viên chức trong giải quyết TTHC cho người dân.	Sở Nội vụ	
		Chú trọng nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, trong đó duy trì thực hiện có hiệu quả Bộ phận một cửa cấp huyện trong giải quyết TTHC cho người dân; hướng dẫn người dân cụ thể, rõ ràng khi tiếp nhận hồ sơ TTHC; giải quyết hồ sơ đúng thời gian, quy trình theo quy định; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC.	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông	
6	Cung ứng dịch vụ công			
6.1	Dịch vụ giáo dục tiểu học	Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, trường lớp, trang thiết bị dạy học cho các trường, nhất là cấp tiểu học; sắp xếp trường, lớp phù hợp với thực tế địa phương, đơn vị nhằm đảm bảo thuận lợi cho người học, an toàn cho học sinh, nâng cao chất lượng dạy và học; đảm bảo đường sã giao thông thuận tiện, an toàn cho học sinh đến trường. Nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên cả về năng lực, kỹ năng giảng dạy và phẩm chất đạo đức.	Sở Giáo dục và Đào tạo	Thường xuyên
6.2	Cơ sở hạ tầng căn bản	Chỉ đạo các đơn vị cấp xã trực thuộc tuyên truyền, vận động 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 của nhân dân và học sinh đến trường.	UBND cấp xã	Thường xuyên
7	Quản trị môi trường			
7.1	Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường; đa dạng hóa hình thức tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng Thực hiện tốt việc thu gom rác thải, tái sử dụng, tái chế và xử lý chất thải nhựa trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.	UBND cấp xã	Thường xuyên

8	Quản trị điện tử			
8.1	Cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương	Tăng cường công tác tuyên truyền về hoạt động của Trang thông tin điện tử của đơn vị để người dân biết truy cập, khai thác. Đăng tải đầy đủ, kịp thời các văn bản về chế độ chính sách, quyền, nghĩa vụ của người dân; công khai thông tin chỉ dẫn, biểu mẫu thực hiện TTHC đầy đủ, cụ thể, rõ ràng, dễ tiếp cận trên Trang thông tin điện tử của đơn vị.	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
8.2	Tiếp cận và sử dụng mạng INTERNET	Tăng cường tuyên truyền vận động người dân kết nối mạng INTERNET để tra cứu thông tin, cập nhật các tin tức trong nước, trong tỉnh, nhất là thông tin về TTHC, trong đó có việc giải quyết TTHC theo dịch vụ công trực tuyến.		
8.3	Phúc đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử	Nâng cao chất lượng, đổi mới giao diện theo hướng thân thiện, dễ tiếp cận, dễ sử dụng mục hỏi đáp trên Cổng/trang thông tin điện tử của tỉnh và các đơn vị.	Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
		Đảm bảo các khúc mắc của cá nhân, tổ chức qua mục hỏi đáp trên Cổng/trang thông tin điện tử được phúc đáp kịp thời thỏa mãn yêu cầu của cá nhân, tổ chức.		
		Tổ chức tuyên truyền, nâng cao nhận thức, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp sử dụng hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến do cơ quan nhà nước cung cấp.	Sở Thông tin và Truyền thông; Văn phòng UBND tỉnh	
III	SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG CHỦ TRÌ THỰC HIỆN			
1	Công khai, minh bạch			
1.1	Công khai, minh bạch quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, khung giá đất	Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, khung giá đất đăng tải công khai trên Cổng/trang thông tin điện tử của tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường và các địa phương	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
		Phát huy tính dân chủ trong xây dựng quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, khung giá đất trong nhân dân, đảm bảo các quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, khung giá đất trước khi ban hành người dân được tham gia góp ý.	UBND cấp huyện; UBND cấp xã	

2	Thủ tục hành chính công			
2.1	Dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	Nâng cao chất lượng rà soát đánh giá TTHC về đất đai, đề nghị cấp có thẩm quyền đơn giản hóa để cắt giảm tối đa các thành phần hồ sơ rườm rà, không cần thiết, giảm thời gian, chi phí giải quyết TTHC.	Văn phòng UBND tỉnh	
3	Quản trị môi trường			
3.1	Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra về bảo vệ môi trường đối với các cơ sở sản xuất kinh doanh và các dự án công trình xây dựng, nhất là các dự án có nguồn thải ra sông, suối; xử lý hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền xử lý nghiêm các cơ sở gây ô nhiễm môi trường.	UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Thường xuyên
3.2	Chất lượng không khí; nguồn nước sinh hoạt	Giám sát chặt chẽ việc thu gom, vận chuyển, xử lý các chất thải thông thường, đảm bảo không khí, nguồn nước không bị ô nhiễm; chủ động ứng phó với sự cố môi trường, các vụ việc gây ô nhiễm môi trường thuộc chức năng, nhiệm vụ.	Các cấp, các ngành liên quan	
IV	SỞ TƯ PHÁP CHỦ TRÌ THỰC HIỆN			
1	Trách nhiệm giải trình với người dân			
1.1	Tiếp cận dịch vụ tư pháp	Chỉ đạo, đôn đốc Trung tâm trợ giúp pháp lý đẩy mạnh tuyên truyền công tác trợ giúp pháp lý tại địa phương để người dân biết.	UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Thường xuyên
2	Thủ tục hành chính công			
2.1	Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương	Nâng cao chất lượng rà soát đánh giá TTHC về dịch vụ chứng thực, đề nghị cấp có thẩm quyền đơn giản hóa để cắt giảm tối đa các thành phần hồ sơ rườm rà, không cần thiết, giảm thời gian, chi phí giải quyết TTHC.	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
V	THANH TRA TỈNH CHỦ TRÌ THỰC HIỆN			
1	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công			
1.1	Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền	Đẩy mạnh công tác thanh tra, kiểm tra để ngăn chặn các hành vi cán bộ, công chức sử dụng công quỹ vào mục đích cá nhân, lợi dụng chức vụ, quyền hạn để tư lợi. Trong đó, có việc thu chi, ngân sách.	Các sở, ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Thường xuyên
1.2	Quyết tâm chống tham nhũng	Xử lý hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền xử lý nghiêm các hành vi tham nhũng, lãng phí; các hành vi vôi vĩnh trong xử lý công việc, nhất là giải quyết TTHC.		

VI	SỞ Y TẾ CHỦ TRÌ THỰC HIỆN			
1	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công			
1.1	Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	Tăng cường kiểm tra, kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ y tế công (<i>tình trạng vòi vĩnh, lót tay trong các bệnh viện</i>)	UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Thường xuyên
2	Cung ứng dịch vụ công			
2.1	Dịch vụ y tế công lập	Đầu tư nâng cấp một số trang thiết bị hiện đại cho các bệnh viện ở địa phương để phục vụ công tác khám, chữa bệnh.	UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Thường xuyên
		Nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và đạo đức của đội ngũ y, bác sĩ các cấp thuộc tỉnh.		
		Nâng cao chất lượng các Trạm y tế tuyến xã, Bệnh viện tuyến huyện để nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe, khám chữa bệnh cho người dân; bảo đảm cho mọi người dân đều được chăm sóc sức khỏe ban đầu với chi phí thấp, hiệu quả, nhất là trẻ em dưới 6 tuổi và người nghèo, góp phần thực hiện công bằng xã hội, tạo niềm tin cho nhân dân.		
VII	SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO CHỦ TRÌ THỰC HIỆN			
1	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công			
1.1	Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	Tăng cường kiểm tra, kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ giáo dục công (<i>tình trạng lạm thu trong các trường học công lập hay phụ huynh phải “bồi dưỡng” giáo viên để học sinh được quan tâm hơn</i>).	UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Thường xuyên
2	Cung ứng dịch vụ công			
2.1	Dịch vụ giáo dục công	Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, trường lớp, trang thiết bị dạy học cho các trường; sắp xếp trường, lớp và đẩy mạnh các loại hình trường phù hợp với thực tế địa phương, đơn vị nhằm đảm bảo thuận lợi cho người học, an toàn cho học sinh, nâng cao chất lượng dạy và học.	UBND cấp huyện	Thường xuyên
		Nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên cả về năng lực chuyên môn và phẩm chất đạo đức; bố trí đội ngũ đảm bảo đáp ứng và thực hiện tốt chương trình giáo dục phổ thông mới.		

		Đẩy mạnh công tác chuyển đổi số trong giáo dục, tăng cường triển khai các dịch vụ công trực tuyến, các dịch vụ giáo dục nhằm tạo điều kiện thuận lợi và đáp ứng các nhu cầu của người dân.		
VIII	SỞ NỘI VỤ CHỦ TRÌ THỰC HIỆN			
1	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công			
1.1	Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công	Tiếp tục thực hiện tốt công tác tuyển dụng công chức, viên chức.	Các sở, ngành; UBND cấp huyện	Thường xuyên
IX	SỞ CÔNG THƯƠNG CHỦ TRÌ THỰC HIỆN			
1	Cung ứng dịch vụ công			
1.1	Cơ sở hạ tầng căn bản	Đảm bảo cung cấp điện phục vụ phát triển kinh tế - xã hội và phục vụ sinh hoạt của người dân trên địa bàn tỉnh.	Công ty điện lực Bắc Kạn	Thường xuyên
X	SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHỦ TRÌ THỰC HIỆN			
1	Cung ứng dịch vụ công			
1.1	Cơ sở hạ tầng căn bản	Tiếp tục thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân theo Chương trình mục tiêu quốc gia về nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn.	UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Thường xuyên
XI	SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG CHỦ TRÌ THỰC HIỆN			
1	Quản trị điện tử			
1.1	Cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương	Tăng cường công tác kiểm tra hoạt động của các Cổng/trang thông tin điện tử trên địa bàn tỉnh.	Các sở, ngành; UBND cấp huyện	Thường xuyên
1.2	Tiếp cận và sử dụng mạng INTERNET	Đẩy mạnh đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin đồng bộ giữa thành thị và vùng nông thôn để người dân tiếp cận, sử dụng. Phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ mạng INTERNET kết nối mạng INTERNET đến các vùng nông thôn và có cơ chế khuyến khích người dân sử dụng. Triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 811/KH-UBND ngày 29/12/2021 của UBND tỉnh về phát triển Chính quyền số và bảo đảm an toàn	UBND cấp huyện, UBND cấp xã	

		thông tin mạng tỉnh Bắc Kạn năm 2022; Kế hoạch số 60/KH-UBND ngày 09/02/2022 của UBND tỉnh về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử và chuyển đổi số trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2022.		
1.3	Phúc đáp của chính quyền qua công thông tin điện tử	Tiếp tục nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Đôn đốc các sở, ngành địa phương triển khai các hoạt động tuyên truyền, nâng cao nhận thức; hỗ trợ người dân, doanh nghiệp sử dụng hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến do cơ quan nhà nước cung cấp.	Văn phòng UBND tỉnh; các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện,;UBND cấp xã	
XII	VĂN PHÒNG UBND TỈNH CHỦ TRÌ THỰC HIỆN			
1	Quản trị điện tử			
1.1	Cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương	Tăng cường công tác tuyên truyền về hoạt động của Cổng/trang thông tin điện tử của tỉnh để người dân biết truy cập, khai thác. Đăng tải đầy đủ, kịp thời các văn bản về chế độ chính sách, quyền, nghĩa vụ của người dân; công khai thông tin chỉ dẫn, biểu mẫu thực hiện TTHC đầy đủ, cụ thể, rõ ràng, dễ tiếp cận trên cổng/trang thông tin điện tử của tỉnh, của các đơn vị.	Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
1.2	Phúc đáp của chính quyền qua công thông tin điện tử	Nâng cao chất lượng, đổi mới giao diện theo hướng thân thiện, dễ tiếp cận, dễ sử dụng mục hỏi đáp trên Cổng/trang thông tin điện tử của tỉnh Đảm bảo các khúc mắc của cá nhân, tổ chức qua mục hỏi đáp trên Cổng/trang thông tin điện tử được phúc đáp kịp thời thỏa mãn yêu cầu của cá nhân, tổ chức.		
XIII	CÁC SỞ, BAN, NGÀNH CHỦ TRÌ THỰC HIỆN			
1	Tham gia của người dân ở cấp cơ sở			
1.1	Cơ hội tham gia	Xây dựng cơ chế chính sách liên quan đến người dân thuộc lĩnh vực chuyên môn của đơn vị phải tạo điều kiện để người dân tham gia đóng góp ý kiến; tạo điều kiện thuận lợi nhất để người dân được tham gia thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định.	UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Thường xuyên

2	Công khai, minh bạch			
2.1	Tiếp cận thông tin	Đảm bảo thực hiện quyền tiếp cận thông tin của công dân theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin năm 2016; công khai, cung cấp thông tin một cách kịp thời, chính xác, đầy đủ đối với lĩnh vực chuyên môn của đơn vị có nội dung liên quan đến người dân; thường xuyên cập nhật và công khai thông tin theo đúng Danh mục thông tin phải được công khai; rà soát, phân loại, kiểm tra và bảo đảm tính bí mật của thông tin trước khi cung cấp.	UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Thường xuyên
3	Trách nhiệm giải trình với người dân			
3.1	Tương tác với các cấp chính quyền	Chủ động tương tác tích cực với người dân thông qua các buổi tiếp dân định kỳ hoặc đột xuất về các lĩnh vực chuyên môn liên quan đến người dân để nâng cao trách nhiệm giải trình trực tiếp với người dân; thường xuyên tổ chức đối thoại với người dân.	UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Thường xuyên
3.2	Giải quyết khiếu nại, tố cáo, tố giác của người dân	Thực hiện tốt công tác tiếp công dân, trong đó tập trung giải quyết dứt điểm, có hiệu quả những khúc mắc, khiếu nại, tố cáo của công dân.		
4	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công			
4.1	Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền	Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức biết thực hiện, góp phần nâng cao hiệu quả công tác phòng, chống tham nhũng tại cơ quan, đơn vị	Các ngành liên quan	Thường xuyên
4.2	Quyết tâm chống tham nhũng	Xử lý hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền xử lý nghiêm các hành vi tham nhũng, lãng phí; các hành vi vôi vĩnh trong xử lý công việc, nhất là giải quyết TTHC.		
5	Thủ tục hành chính công			
5.1	Dịch vụ hành chính công	Nâng cao chất lượng rà soát đánh giá TTHC, đề nghị cấp có thẩm quyền đơn giản hóa để cắt giảm tối đa các thành phần hồ sơ rườm rà, không cần thiết, giảm thời gian, chi phí giải quyết TTHC. Cập nhật đầy đủ, kịp thời và niêm yết công khai, minh bạch các TTHC đúng quy định. Công khai, minh bạch các loại phí, lệ phí giải quyết TTHC.	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên

		Nâng cao năng lực và kỹ năng ứng xử, đạo đức công vụ đội ngũ công chức, viên chức trong giải quyết TTHC cho người dân.	Sở Nội vụ	
		Chú trọng nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, hướng dẫn người dân cụ thể, rõ ràng khi tiếp nhận hồ sơ TTHC; giải quyết hồ sơ đúng thời gian, quy trình theo quy định; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC.	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Nội vụ; Sở Thông tin và Truyền thông	
6	Quản trị điện tử			
6.1	Cổng thông tin điện tử của đơn vị	Tăng cường công tác tuyên truyền về hoạt động của trang thông tin điện tử của đơn vị để người dân biết truy cập, khai thác. Đăng tải đầy đủ, kịp thời các văn bản về chế độ chính sách, quyền, nghĩa vụ của người dân; công khai thông tin chỉ dẫn, biểu mẫu thực hiện TTHC đầy đủ, cụ thể, rõ ràng, dễ tiếp cận trên cổng/trang thông tin điện tử của đơn vị.	Văn phòng UBND tỉnh	
6.2	Phúc đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử	Nâng cao chất lượng, đổi mới giao diện theo hướng thân thiện, dễ tiếp cận, dễ sử dụng mục hỏi đáp trên Trang thông tin điện tử của đơn vị.	Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
		Đảm bảo các khúc mắc của cá nhân, tổ chức qua mục hỏi đáp trên Cổng/trang thông tin điện tử của tỉnh, của đơn vị được phúc đáp kịp thời thỏa mãn yêu cầu của cá nhân, tổ chức.	Văn phòng UBND tỉnh	
		Tổ chức tuyên truyền, nâng cao nhận thức, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp sử dụng hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến do cơ quan nhà nước cung cấp.	Sở Thông tin và Truyền thông; Văn phòng UBND tỉnh	