

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH KHÁNH HÒA**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 81 /UBND-KSTT

Khánh Hòa, ngày 05 tháng 01 năm 2022

V/v triển khai các giải pháp để cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI trong năm 2022 và các năm tiếp theo

Kính gửi:

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Ban Tuyên giáo, Ban Dân vận Tỉnh ủy;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong;
- Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Ngày 14/4/2021, Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES), Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam tổ chức công bố Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2020. Theo đó, Chỉ số PAPI năm 2020 của tỉnh Khánh Hòa đạt 39,15/80 điểm, xếp thứ hạng 62/63 tỉnh, thành phố (giảm 3,01 điểm và 13 bậc so với năm 2019), nằm trong nhóm 16 tỉnh có điểm thấp nhất cả nước.

Trong 08 nội dung đánh giá chỉ có 02 nội dung tăng điểm so với năm 2019 (gồm: “Thủ tục hành chính công” đạt 6,85 điểm, tăng 0,01 điểm; “Cung ứng dịch vụ công” đạt 7,66 điểm, tăng 0,45 điểm); 06 nội dung giảm điểm, gồm: “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở đạt 04 điểm”, giảm 0,54 điểm; “Công khai, minh bạch trong hoạch định chính sách” đạt 4,54 điểm, giảm 0,21 điểm; “Trách nhiệm giải trình với người dân” đạt 4,40 điểm, giảm 0,39 điểm; “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công” đạt 6,11 điểm, giảm 0,40 điểm; “Quản trị môi trường” đạt 3,19 điểm, giảm 0,48 điểm; “Quản trị điện tử” đạt 2,40 điểm, giảm 1,45 điểm.

Để nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, chất lượng điều hành, quản trị và hành chính công của bộ máy chính quyền từ cấp tỉnh đến cấp cơ sở, xây dựng một nền hành chính dân chủ, minh bạch, cần có sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị từ tỉnh đến cơ sở, theo phương châm “Tỉnh sát xã, huyện sát thôn, xã sát dân”; UBND tỉnh yêu cầu:

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương

- Tiếp tục phổ biến, quán triệt và tổ chức thực hiện hiệu quả các nghị quyết, chỉ thị, chương trình, kế hoạch của Tỉnh ủy, UBND tỉnh về cải cách hành chính, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập. Tăng cường phổ biến, quán triệt nâng cao nhận thức cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong triển khai thực hiện chỉ số PAPI, chịu trách nhiệm trước Chủ

tịch UBND tỉnh đối với các nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Thực hiện nghiêm túc và đầy đủ các quy định về công khai, minh bạch: Quy hoạch phát triển kinh tế-xã hội; dự án, công trình đầu tư; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; khung giá đền bù, về thu, chi ngân sách địa phương và các nội dung về chế độ, chính sách của người dân;... Kịp thời giải quyết các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của người dân đảm bảo đúng quy định pháp luật, tránh khiếu nại vượt cấp, kéo dài.

- Xác định và làm rõ trách nhiệm của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu trong công tác cải cách hành chính. Cải cách quyết liệt, đồng bộ, hiệu quả thủ tục hành chính liên quan đến người dân, tổ chức, thủ tục, quy trình giải quyết công việc nội bộ giữa cơ quan hành chính nhà nước; rà soát, kiến nghị cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính để giảm thời gian và chi phí của người dân, tổ chức. Kịp thời cập nhật, công khai đầy đủ thủ tục hành chính theo quy định. Thực hiện nhiều biện pháp cụ thể, thiết thực để đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, giúp người dân, tổ chức có thể thực hiện dịch vụ trực tuyến mọi lúc, mọi nơi, trên các phương tiện khác nhau.

- Tổ chức khảo sát thường xuyên về mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức về triển khai các chế độ, chính sách liên quan đến người dân; tiếp nhận, giải quyết kịp thời thắc mắc, phản ánh, kiến nghị, góp ý và đề ra các giải pháp khắc phục hạn chế, thiếu sót nhằm phục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân. Nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân, việc giải quyết các đề xuất, kiến nghị của người dân thông qua tiếp dân định kỳ, các cuộc làm việc, tiếp xúc cử tri.

## 2. Sở Nội vụ

Là cơ quan đầu mối, giúp UBND tỉnh trong việc chủ trì, phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, các ban tham mưu của Tỉnh ủy, các tổ chức chính trị-xã hội cấp tỉnh, các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức triển khai thực hiện các giải pháp trọng tâm sau để cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI của tỉnh:

- Tiên hành khảo sát các nội dung được phản ánh trong Chỉ số PAPI cấp tỉnh. Xây dựng khung công việc, nhiệm vụ và mức độ đạt được để áp dụng thống nhất tại cấp xã; hướng dẫn việc đánh giá kết quả thực hiện cho cấp huyện.

- Hướng dẫn UBND cấp huyện xây dựng kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI hằng năm; theo dõi, tổng hợp báo cáo UBND tỉnh tình hình, kết quả triển khai thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, địa phương; kịp thời tham mưu UBND tỉnh giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế nâng cao Chỉ số PAPI trên địa bàn tỉnh.

- Tăng cường kiểm tra, hướng dẫn việc thực hiện quy chế dân chủ cơ sở, cải cách hành chính, dân vận chính quyền. Tiếp tục ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác thi tuyển, thi nâng ngạch để nâng cao chất lượng tuyển dụng và phòng, chống tiêu cực trong tuyển dụng công chức, viên chức.

- Nghiên cứu, lồng ghép một số nội dung, tiêu chí của Chỉ số PAPI trong phiếu khảo sát, điều tra sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập. Nghiên cứu, đề xuất mô hình, giải pháp cải thiện Chỉ số PAPI, tham mưu UBND tỉnh xem xét chỉ đạo triển khai trên địa bàn tỉnh.

- Tăng cường kiểm tra, thanh tra công vụ, chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Hằng năm, căn cứ kết quả công bố Chỉ số PAPI cấp tỉnh, báo cáo phân tích, đánh giá và tham mưu UBND tỉnh ban hành chương trình/kế hoạch phân, giao nhiệm vụ cụ thể cho các cơ quan, đơn vị, địa phương để triển khai khắc phục và nâng cao Chỉ số trên các nội dung đánh giá.

- Tập trung triển khai Đề án thí điểm xây dựng Khu dân cư điện tử.

### 3. Văn phòng UBND tỉnh

- Tăng cường kiểm soát thủ tục hành chính; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm ýt, công khai thủ tục hành chính đúng quy định.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát, đề xuất công bố, sửa đổi, bãi bỏ thủ tục hành chính; kiến nghị đơn giản hóa, cắt giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính để tạo thuận lợi, tiết kiệm thời gian, chi phí cho cá nhân, tổ chức.

- Tổ chức kiểm tra, đánh giá chất lượng các dịch vụ công do UBND các xã, phường, thị trấn cung cấp để nâng cao chất lượng phục vụ; kiểm tra hoạt động của Bộ phận Một cửa, nhất là trách nhiệm của cán bộ, công chức thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.

### 4. Sở Thông tin và Truyền Thông

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến (nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích).

- Tăng cường quản lý Cổng thông tin điện tử tỉnh; tiếp nhận, chuyển và phản hồi kịp thời, đầy đủ thắc mắc, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức. Kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý, khai thác sử dụng các Trang thông tin điện tử đáp ứng yêu cầu khai thác của cá nhân, tổ chức.

- Chủ trì, phối hợp với Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, Ban Dân vận Tỉnh ủy, Đài Phát thanh - Truyền hình Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa đẩy mạnh tuyên truyền các nội dung về Chỉ số PAPI.

### 5. Sở Tư pháp

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về phòng, chống tham nhũng trong đội ngũ cán bộ, công chức và Nhân dân.

- Theo dõi, hướng dẫn công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tại địa phương, đa dạng hóa các hình thức công khai chính sách, pháp luật hiện hành để người dân có cơ hội tiếp cận các thông tin chính sách pháp luật nói chung và dịch vụ tư pháp nói riêng.

- Kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn UBND cấp huyện, UBND cấp xã giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực tư pháp bảo đảm kịp thời, nhanh chóng, đúng quy định.

## 6. Sở Lao động-Thương binh và Xã hội

Hướng dẫn kiểm tra các địa phương trong thực hiện quy trình rà soát, xét duyệt công khai, minh bạch danh sách các hộ nghèo và giải quyết chế độ chính sách đúng quy trình, thủ tục và đảm bảo đúng đối tượng, đúng chính sách theo quy định.

## 7. Sở Tài nguyên và Môi trường

- Tham mưu thẩm định, trình phê duyệt và tổ chức công bố quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, quy trình thu hồi đất và bồi thường, giải phóng mặt bằng; hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện tại các huyện, thị xã, thành phố. Rà soát, kiến nghị đơn giản hóa hồ sơ và quy trình các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực quản lý tài nguyên và môi trường.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, địa phương chỉ đạo, hướng dẫn việc thông báo và tiếp nhận, đăng ký nhu cầu sử dụng đất của người dân hằng năm bảo đảm công khai, chặt chẽ, đúng quy định pháp luật; tổ chức cung cấp, quản lý dịch vụ công về trích lục, trích đo địa chính trên nền tảng trực tuyến, bảo đảm nguyên tắc bình đẳng và có kiểm soát chặt chẽ trong cung cấp dịch vụ công.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm và kịp thời các hành vi không tuân thủ cam kết bảo vệ môi trường của doanh nghiệp trên địa bàn; nâng cao chất lượng hoạt động của hệ thống mạng lưới quan trắc môi trường để chủ động trong công tác kiểm soát, cảnh báo chất lượng môi trường, không khí, nước.

- Phối hợp với UBND cấp huyện rà soát xác định các khu vực điểm nóng về môi trường, các vấn đề tồn tại về môi trường ở từng khu vực; tổng hợp báo cáo chỉ rõ những vấn đề tồn tại ở từng địa bàn và tham mưu biện pháp chỉ đạo giải quyết.

## 8. Sở Y tế

- Chủ trì triển khai các giải pháp cụ thể, đồng bộ nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công của ngành, 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, góp phần thực hiện công bằng xã hội, tạo niềm tin cho Nhân dân.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, quy trình khám chữa bệnh. Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng dịch vụ y tế công.

- Phối hợp chặt chẽ với cơ quan Bảo hiểm xã hội chỉ đạo các cơ sở y tế để nắm bắt thông tin và giải quyết kịp thời các khó khăn, vướng mắc về khám, chữa bệnh và thanh toán chi phí khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế.

### 9. Sở Giáo dục và Đào tạo

- Chủ trì thực hiện các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo; ưu tiên bố trí nguồn lực giáo dục cho các vùng còn nhiều khó khăn hoặc quá tải, nhất là các khu vực hiện nay có tốc độ đô thị hóa nhanh, đông dân cư và điều kiện sinh hoạt còn thấp; nghiên cứu đẩy mạnh xã hội hoá các cơ sở giáo dục có khả năng xã hội hoá cao để mở rộng quy mô, nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu của xã hội.

- Chỉ đạo công khai các khoản thu, chi tài chính của trường, lớp với phụ huynh học sinh; giữ mối liên hệ thường xuyên, mật thiết giữa giáo viên và phụ huynh học sinh; kiểm soát chặt chẽ việc dạy thêm, học thêm trên địa bàn tỉnh.

- Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức về chất lượng dịch vụ giáo dục công lĩnh vực giáo dục và đào tạo.

### 10. Thanh tra tỉnh

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm và kịp thời các khiếu nại, tố cáo, tin báo phản ánh tham nhũng, các vụ việc tham nhũng. Thực hiện các giải pháp phòng chống, kiểm soát tham nhũng trong các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Thực hiện hiệu quả kế hoạch triển khai công tác phòng, chống tham nhũng hằng năm của UBND tỉnh.

- Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các ngành, các cấp tăng cường giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định, từng bước giải quyết và hạn chế tình trạng khiếu nại, tố cáo kéo dài, đặc biệt là khiếu nại vượt cấp.

- Hướng dẫn UBND cấp huyện, cấp xã tuyên truyền sâu rộng Luật phòng, chống tham nhũng, quy định hoạt động của Ban Thanh tra Nhân dân, đặc biệt đối với cấp xã tới mọi tầng lớp Nhân dân.

### 11. Sở Tài chính

Tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí cho Sở Nội vụ triển khai khảo sát Chỉ số PAPI tại các địa phương trên địa bàn tỉnh.

### 12. Công an tỉnh

Triển khai các giải pháp nhằm giữ vững an ninh trật tự trên địa bàn khu dân cư; tiếp tục triển khai thực hiện tốt các chương trình quốc gia phòng, chống tội phạm, phòng, chống ma túy, phong trào toàn dân tham gia bảo vệ an ninh Tổ quốc.

### 13. Bảo hiểm xã hội tỉnh

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tuyên truyền các chính sách về bảo hiểm y tế, bảo hiểm tự nguyện trong Nhân dân; triển khai các giải pháp để nâng cao tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội tự nguyện.

### 14. UBND các huyện, thị xã, thành phố

Chỉ đạo UBND các xã, phường, thị trấn xây dựng kế hoạch cụ thể để tổ chức thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Phối hợp chặt chẽ với Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức đoàn thể cùng cấp tổ chức tuyên truyền, phổ biến sâu rộng các chủ trương, chính sách, pháp luật liên quan đến đời sống của người dân.

- Công khai toàn bộ quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, các thông tin về thu hồi đất, giá đất, các chủ trương, chính sách, pháp luật về đất đai đang có hiệu lực thi hành; công khai các khoản thu, chi ngân sách cấp xã, danh sách hộ nghèo, công tác bảo vệ môi trường, nguồn nước để người dân biết và giám sát,...; thực hiện xét duyệt danh sách hộ nghèo đảm bảo chặt chẽ, đúng quy trình, thủ tục, đúng đối tượng. Việc công khai không chỉ thực hiện tại trụ sở UBND cấp xã mà phải cung cấp đầy đủ thông tin đến hộ dân, cộng đồng dân cư bằng nhiều phương thức phù hợp.

- Giải quyết kịp thời, đúng quy định của pháp luật đối với các nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân; rà soát kiện toàn Ban Thanh tra Nhân dân, Ban Giám sát cộng đồng để các Ban này tham gia đầy đủ, thực chất, hiệu quả công tác thanh tra, giám sát theo pháp luật, gắn với phong trào xây dựng nông thôn mới, Phong trào toàn dân xây dựng nông thôn mới, Phong trào toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc.

- Công khai, minh bạch các chỉ tiêu tuyển dụng công chức, viên chức; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong thi tuyển, xét tuyển công chức, viên chức ở địa phương.

- Tuyên truyền, phổ biến và thực hiện đầy đủ các quy định của Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở cơ sở xã, phường, thị trấn.

- Tuyên truyền, phổ biến các nội dung về chỉ số PAPI đến người dân; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy chế dân chủ cơ sở tại cấp xã, phát huy dân chủ, tạo mọi điều kiện thuận lợi để người dân thực hiện; quán triệt và thực hiện tốt chủ trương “Dân biết, dân bàn, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng” đối với các vấn đề về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương.

- Mỗi năm ít nhất 02 lần, chính quyền cấp xã phải tổ chức khảo sát lấy ý kiến, tiếp thu kiến nghị và góp ý của Nhân dân; triển khai các biện pháp khắc phục, cải tiến chất lượng, hiệu quả phục vụ, giải quyết công việc.

- Chỉ đạo thôn, tổ dân phố tổ chức họp dân định kỳ, cung cấp thông tin

nhanh chóng, kịp thời đến các hộ dân.

15. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, Ban Dân vận Tỉnh ủy, cấp ủy cấp huyện, cấp xã và các đoàn thể chính trị-xã hội phối hợp tuyên truyền và thực hiện chức năng giám sát việc thực hiện Chỉ số PAPI ở địa phương.

- Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh phối hợp với UBND tỉnh (thông qua đầu mối Sở Nội vụ) trong việc xây dựng khung công việc, phương án khảo sát ở cấp xã và hướng dẫn giám sát việc thực hiện.

- Đề nghị Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, Ban Dân vận Tỉnh ủy chỉ đạo các tổ chức chính trị ở cơ sở tham gia tích cực và có trách nhiệm vào việc thực hiện dân chủ ở cơ sở, bảo đảm thực hiện đầy đủ, thực chất phương châm “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”.

16. Đài Phát thanh - Truyền hình Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa

- Đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền, phổ biến kế hoạch; đưa tin, bài phản ánh về kết quả triển khai thực hiện để nhân dân biết, giám sát.

- Đài Phát thanh - Truyền hình Khánh Hòa định kỳ lồng ghép phát sóng chuyên mục thực hiện các nội dung chỉ số PAPI với chuyên mục cải cách hành chính.

17. Các cơ quan, đơn vị, địa phương được giao nhiệm vụ từ khoản 2 đến khoản 14 tại Công văn này, có văn bản, kế hoạch triển khai thực hiện chậm nhất trong tháng 02/2022 (đồng thời gửi về Sở Nội vụ để tổng hợp, theo dõi); báo cáo kết quả thực hiện cho UBND tỉnh trong tháng 10 hằng năm (thông qua Sở Nội vụ).

UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương quán triệt, thực hiện nghiêm túc các chỉ đạo nêu trên. Trong quá trình triển khai thực hiện có khó khăn đề nghị phản ánh về UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để kịp thời tổng hợp, xem xét hướng dẫn, giải quyết./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- UBTW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh;
- TT. UBND tỉnh;
- Các Ban HĐND tỉnh (VBĐT);
- Các tổ chức đoàn thể: Tỉnh đoàn, Hội Cựu Chiến binh tỉnh, Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh, Hội Nông dân tỉnh, Liên đoàn Lao động tỉnh;
- Huyện, Thị, Thành ủy;
- Công TTĐT tỉnh, Công TT CCHC tỉnh (VBĐT);
- Đài PT-TH, Báo Khánh Hòa (VBĐT);
- Lưu: VT, DL.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Tấn Tuân**