



- Chương trình phối hợp công tác giữa Bộ Nội vụ và Công đoàn Viên chức Việt Nam giai đoạn 2021-2025 (Chương trình số 01/BNV-CDVCVN ngày 17 tháng 11 năm 2021).

- Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Kon Tum giai đoạn 2021-2030 (Kế hoạch số 3993/KH-UBND ngày 05 tháng 11 năm 2021), Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Kon Tum năm 2022 (Kế hoạch số 4492/KH-UBND ngày 20 tháng 12 năm 2021), Kế hoạch truyền thông giai đoạn 2021-2022 về thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công tỉnh Kon Tum (Kế hoạch số 1946/KH-UBND ngày 14 tháng 6 năm 2021).

Trong đó, tập trung vào các nội dung trọng tâm sau:

+ Về vai trò, trách nhiệm của các cấp ủy đảng, người đứng đầu cơ quan hành chính các cấp, người đứng đầu các tổ chức chính trị - xã hội, các đơn vị sự nghiệp công lập đối với việc triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.

+ Kết quả đạt được và những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân cũng như tình hình triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính của các đơn vị, địa phương.

+ Các mô hình, cơ chế đang được triển khai thí điểm, các điển hình tốt trong cải cách hành chính ở các cơ quan, đơn vị, địa phương.

+ Quy định của pháp luật về quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm của cá nhân, tổ chức trong việc tham gia và giám sát tiến trình cải cách hành chính.

+ Các quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước.

+ Về tầm quan trọng, ý nghĩa, mục tiêu và tác động của cải cách hành chính đến phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương; tuyên truyền kết quả thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020; tuyên truyền các nội dung theo Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030, nhất là các văn bản chỉ đạo trọng tâm về công tác cải cách hành chính, đó là: về tổ chức thực thi pháp luật nghiêm minh, hiệu quả, nâng cao ý thức chấp hành pháp luật của cá nhân, tổ chức và toàn xã hội; về thực hiện cải cách chế độ công vụ, xây dựng nền công vụ chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động và thực tài; về xây dựng, phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số.

+ Về kết quả xếp hạng Chỉ số Cải cách hành chính hàng năm của tỉnh Kon Tum; của các sở, ngành, các huyện, thành phố; Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước...

+ Về ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết các thủ tục hành chính; việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và các chỉ tiêu cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh.

+ Thông tin, hướng dẫn, truy cập về thủ tục hành chính qua mạng internet; cách thức phản ánh, kiến nghị về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá

nhân, tổ chức liên quan đến thủ tục hành chính; tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>) hoặc thông qua liên kết trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ (<http://chinhphu.vn>), Cổng thông tin điện tử tỉnh Kon Tum (<https://www.kontum.gov.vn>) và Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Kon Tum (<https://dichvucong.kontum.gov.vn>).

+ Việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức các cấp, của các cơ quan, đơn vị, địa phương<sup>(1)</sup>.

+ Công khai, công bố, thông tin kịp thời bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chuẩn hóa và công bố.

*b) Hình thức triển khai:*

- Thông qua các hội nghị, hội thảo, tập huấn, tọa đàm, tờ rơi...

- Đưa tin trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh và Trang thông tin điện tử của cơ quan.

- Lồng ghép nội dung cải cách hành chính vào các cuộc họp cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Thông qua các hoạt động của các tổ chức đoàn thể quần chúng như các cuộc thi tìm hiểu về cải cách hành chính và qua các hình thức, kênh thông tin phù hợp với đơn vị.

**1.2. Đối với người dân và doanh nghiệp:**

*a) Nội dung tuyên truyền:*

- Các chủ trương, chính sách mới của Đảng, Nhà nước có liên quan đến người dân, doanh nghiệp.

- Việc tiện ích của việc gửi hồ sơ và nhận trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích; về dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4...

- Cung cấp địa chỉ, số điện thoại “đường dây nóng” về cải cách hành chính; thông tin, hướng dẫn, truy cập về thủ tục hành chính qua mạng internet; cách thức phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính<sup>(2)</sup>; việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp *được thực hiện trực tiếp qua số điện thoại đường dây nóng và trên Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia*; tuyên truyền cải cách hành chính, hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp trên Trang thông tin điện tử phổ biến, giáo dục pháp luật

---

<sup>(1)</sup> Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27 tháng 12 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án văn hóa công vụ; Chỉ thị số 02/CT-UBND ngày 26 tháng 02 năm 2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, tạo sự chuyên biến mạnh mẽ, tích cực trong thi hành công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; Quyết định số 21/2018/QĐ-UBND ngày 20 tháng 7 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập và Quyết định số 15/2019/QĐ-UBND ngày 17 tháng 10 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 21/2018/QĐ-UBND.

<sup>(2)</sup> Theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế khai thác, vận hành Cổng dịch vụ công quốc gia...

tỉnh Kon Tum (<http://pbgdpl.kontum.gov.vn>).

- Về công tác khảo sát mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện thủ tục hành chính; về các mục tiêu, giải pháp xây dựng chính quyền phục vụ Nhân dân, hướng dẫn cách thức để công dân, tổ chức sử dụng dịch vụ hành chính công, các dịch vụ công trực tuyến tại các xã, phường, thị trấn...

*b) Hình thức triển khai:*

- Thường xuyên cập nhật các thủ tục hành chính đã được sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ lên Trang thông tin điện tử của cơ quan.

- Niêm yết công khai các quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở làm việc của cơ quan (*nội dung các thủ tục được công khai phải đầy đủ, đảm bảo đúng quy định pháp luật hiện hành; hình thức công khai rõ ràng, thuận lợi cho việc tìm hiểu*).

- Khảo sát mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện thủ tục hành chính.

**2. Đẩy mạnh tuyên truyền về nhiệm vụ cải cách hành chính trên các phương tiện thông tin đại chúng và Trang thông tin điện tử của Sở để người dân, doanh nghiệp hiểu, thực hiện.**

- Duy trì, nâng cao chương trình, chuyên trang, chuyên mục về cải cách hành chính; làm cầu nối chuyển tải những ý kiến của người dân, doanh nghiệp, đồng thời phối hợp với các cơ quan liên quan giải đáp những vướng mắc, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về thủ tục hành chính.

- Thực hiện các phóng sự, tin bài về hoạt động cải cách hành chính của các cơ quan; kịp thời đưa tin, biểu dương, nêu gương người tốt, việc tốt và phê phán những biểu hiện tiêu cực, phiền hà, sách nhiễu nhân dân.

**3.** Cử công chức tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng cho đội ngũ công chức làm công tác cải cách hành chính của cơ quan.

**III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1. Phòng Hành chính – Tổng hợp (Văn phòng Sở):**

- Giao phòng Hành chính – Tổng hợp (Văn phòng) có nhiệm vụ làm đầu mối tổng hợp các hoạt động liên quan đến công tác phổ biến, tuyên truyền cải cách hành chính.

- Theo dõi, tổng hợp, đánh giá định kỳ, hàng năm về tình hình thực hiện công tác tuyên truyền; kịp thời đề xuất, báo cáo Lãnh đạo Sở điều chỉnh, bổ sung các biện pháp, hình thức tuyên truyền thích hợp.

- Chủ động phối hợp với cơ quan thông tin đại chúng để tổ chức tuyên truyền về cải cách hành chính; tổ chức các cuộc họp bàn chuyên đề về công tác cải cách hành chính.

- Cung cấp thông tin về tình hình thực hiện cải cách hành chính.

## **2. Ban biên tập Trang thông tin điện tử của Sở:**

Ban biên tập Trang thông tin điện tử của Sở có trách nhiệm kiểm duyệt tin, bài đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Sở.

## **3. Các phòng thuộc Sở:**

Trên cơ sở Kế hoạch này, các phòng thuộc Sở căn cứ chức năng, nhiệm vụ, các văn bản hướng dẫn, chỉ đạo về cải cách hành chính để chủ động thực hiện tuyên truyền đến công chức, viên chức, người dân và doanh nghiệp thuộc phạm vi phòng phụ trách.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các phòng phản ánh trực tiếp về phòng Hành chính – Tổng hợp (Văn phòng) để tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Sở chỉ đạo./.

### ***Nơi nhận:***

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Sở;
- CBCC thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP.

**GIÁM ĐỐC**

**Y Ly Trang**