

Số: /BC-UBND

Tuy Phước, ngày tháng 5 năm 2023

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả thực hiện Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công (PAPI)**

Thực hiện Công văn số 671/SNV-CCHCVTLT ngày 21/4/2023 của Sở Nội vụ tỉnh Bình Định về việc báo cáo kết quả thực hiện nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công. UBND huyện báo cáo các nội dung cụ thể như sau:

#### **I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

##### **1. Tổ chức triển khai, quán triệt Kế hoạch nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công trên địa bàn huyện Tuy Phước**

- Thực hiện Kế hoạch số 135/KH-UBND ngày 05/10/2022 của UBND tỉnh Bình Định về nâng cao Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công của tỉnh Bình Định đến năm 2025; UBND huyện đã xây dựng và ban hành Kế hoạch số 106/KH-UBND ngày 03/11/2022 về nâng cao Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công đến năm 2025 trên địa bàn huyện Tuy Phước và triển khai, quán triệt Kế hoạch đến các phòng ban, ngành huyện và UBND các xã, thị trấn để tổ chức thực hiện; đồng thời đăng tải Kế hoạch trên Cổng thông tin điện tử huyện và tuyên truyền thường xuyên trên hệ thống Đài truyền thanh của huyện và xã, thị trấn.

- Thực hiện chỉ đạo của UBND huyện, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền và quán triệt các nội dung chỉ số PAPI bằng nhiều hình thức như: Tổ chức các buổi sinh hoạt, hội họp, tập trung vào tuyên truyền, quán triệt các văn bản của Trung ương, tỉnh và huyện về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở. Thông qua các kỳ họp HĐND, UBND, tuyên truyền thường xuyên trên Đài truyền thanh, tổ chức niêm yết tại trụ sở UBND, trụ sở các thôn, khu phố, lồng ghép vào các buổi họp dân, tiếp xúc cử tri; UBND các xã, thị trấn đã thực hiện việc công khai để Nhân dân biết về các lĩnh vực như: Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất chi tiết, quy định về cấp thẻ bảo hiểm y tế; mức thu các loại phí, lệ phí và các quy định của pháp luật về thủ tục hành chính....

##### **2. Trách nhiệm của người đứng đầu trong việc triển khai thực hiện Chỉ số PAPI**

Trong thời gian qua, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn huyện đã nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác chỉ đạo, điều hành đối với nhiệm vụ được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện giao, chú trọng công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tổ chức hội nghị đối thoại trực tiếp giữa người đứng đầu cấp ủy Đảng, chính quyền

huyện Tuy Phước với Nhân dân trên địa bàn huyện. Thực hiện nghiêm túc việc xử lý trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm liên đới đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị nếu để xảy ra việc cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý trực tiếp của mình có hành vi nhũng nhiễu trong việc tiếp nhận và giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp đặc biệt là trong công tác giải quyết các thủ tục hành chính.

### **III. KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

#### **1. Nội dung "Tham gia của người dân ở cấp cơ sở"**

- Thực hiện Luật Phổ biến, giáo dục pháp luật và Quyết định số 21/2021/QĐ-TTg ngày 21/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ quy định về thành phần và nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng phối hợp phổ biến, giáo dục pháp luật. Theo đó, Hội đồng PHPBGDPL huyện được kiện toàn theo Quyết định số 1968/QĐ-UBND ngày 17/5/2022 với 27 thành viên do lãnh đạo UBND huyện làm Chủ tịch Hội đồng và các phòng, ban, ngành, hội đoàn thể của huyện làm thành viên, tất cả đều có trình độ chuyên môn từ đại học trở lên.

- Bên cạnh đó, đội ngũ báo cáo viên của huyện cũng được kiện toàn theo Thông tư số 10/2016/TT-BTP ngày 22/7/2016 của Bộ Tư pháp quy định về Báo cáo viên pháp luật, Tuyên truyền viên pháp luật. Đồng thời, chỉ đạo UBND các xã, thị trấn thường xuyên củng cố, kiện toàn đội ngũ tuyên truyền viên pháp luật, hòa giải viên cơ sở. Hiện nay, tại cấp xã có 138 tuyên truyền viên pháp luật (tất cả đều có trình độ chuyên môn từ Trung cấp chuyên ngành trở lên) và 101 thôn với 105 Tổ hòa giải cơ sở với 893 hòa giải viên, trong đó 308 hòa giải viên được tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ đảm bảo thực hiện tốt công tác hòa giải. Ngoài ra, đội ngũ giáo viên giảng dạy bộ môn giáo dục công dân tại các trường THPT, THCS và Trung tâm Bồi dưỡng chính trị huyện thông qua lồng ghép các nội dung liên quan phổ biến pháp luật vào các chương trình giảng dạy đã góp phần mang lại hiệu quả trong công tác tuyên truyền pháp luật.

- Việc bầu cử chức danh Trưởng thôn, Trưởng khu phố và các chức danh khác ở thôn, tổ dân phố được thực hiện đảm bảo dân chủ, công khai, đúng quy định của pháp luật theo Quyết định số 19/2018/QĐ-UBND ngày 24/5/2018 của UBND tỉnh nay là Quyết định số 59/2019/QĐ-UBND ngày 13/1/2019 về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của thôn, khu phố trên địa bàn tỉnh. Trước khi bầu cử, UBND các xã, thị trấn đã tổ chức quán triệt những chủ trương, quy định của Đảng, Nhà nước về công tác bầu cử Trưởng thôn, Ban thanh tra nhân dân cho cán bộ, đảng viên và nhân dân nhằm nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm để thực hiện thắng lợi cuộc bầu cử; công khai minh bạch danh sách cử tri, danh sách Trưởng thôn, hình thức bầu cử, tỷ lệ bỏ phiếu, công bố ngày bầu cử...tại thôn trụ sở thôn và trên hệ thống Đài Truyền thanh xã, thị trấn. Bên cạnh đó, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các hội, đoàn thể từ huyện đến cơ sở cũng đã tăng cường công tác tuyên truyền về quyền và nghĩa vụ của người dân trong

việc tham gia xây dựng cộng đồng dân cư ở thôn; vận động cử tri đại diện hộ gia đình đi bầu cử đông đủ... Đến nay, 101/101 thôn, khu phố đã hoàn thành việc bầu cử Trưởng thôn, Tổ trưởng khu phố, quy trình bầu Trưởng thôn, Tổ trưởng tổ dân phố đảm bảo theo đúng quy định hiện hành.

- Hiện nay, sự tương tác của chính quyền huyện với người dân được thông qua nhiều kênh như: Việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện đồng bộ trên phần mềm Một cửa điện tử (VNPT iGate), người dân có thể theo dõi các bước xử lý của quy trình, thông tin về kết quả giải quyết hồ sơ; Tương tác trên các mục "Hỏi đáp", "Dân hỏi cơ quan nhà nước trả lời" của Cổng thông tin điện tử huyện; Đánh giá sự hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp tại Bộ phận TN và TKQ huyện và UBND các xã, thị trấn hoặc đánh giá trực tiếp trên Cổng dịch vụ công của tỉnh đối với cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp giải quyết hồ sơ. Bên cạnh đó, UBND huyện đã thiết lập "đường dây điện thoại nóng" để tiếp nhận và xử lý những thông tin phản ánh liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính. Chỉ đạo các phòng ban, đơn vị huyện và UBND các xã, thị trấn duy trì thực hiện tốt công tác tiếp dân, giải quyết kịp thời những mâu thuẫn phát sinh ở cơ sở, chú trọng thực hiện công tác hòa giải cơ sở. Triển khai thực hiện phong trào thi đua xây dựng đời sống văn hóa ở khu dân cư, nâng cao chất lượng thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính, thi đua lao động sản xuất giỏi; phong trào bảo vệ an ninh Tổ quốc, xây dựng nền quốc phòng toàn dân... góp phần phát triển kinh tế - xã hội, giữ vững quốc phòng an ninh trên địa bàn huyện.

## **2. Nội dung "Công khai, minh bạch"**

- Ngày 24/02/2023, UBND huyện đã ban hành Quyết định số 1191/QĐ-UBND về Kế hoạch phổ biến, giáo dục pháp luật; hòa giải ở cơ sở; xây dựng xã, thị trấn đạt chuẩn tiếp cận pháp luật năm 2023 trên địa bàn huyện. Phân công nhiệm vụ các cơ quan có liên quan và tổ chức triển khai thực hiện trên địa bàn huyện. Rà soát, đánh giá, công bố xã, thị trấn đạt chuẩn tiếp cận pháp luật năm 2022 tại Quyết định số 898/QĐ-UBND ngày 09/02/2023. Chỉ đạo các ngành xây dựng chương trình phối hợp tuyên truyền, phổ biến pháp luật và tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật và các văn bản pháp luật mới của huyện cho cán bộ và người dân, gắn với công tác giải quyết thủ tục hành chính và triển khai các đề án về số hóa dữ liệu dân cư đang được triển khai trên địa bàn tỉnh. Nội dung tuyên truyền pháp luật tập trung triển khai các văn bản mới có hiệu lực thi hành trong năm 2022, 2023 và các quy định pháp luật liên quan đến cơ chế chính sách, thực tiễn hoạt động sản xuất, kinh doanh,... gắn với công tác quản lý của cán bộ, công chức và đời sống Nhân dân bằng các hình thức phù hợp. Chú trọng các hình thức mang lại hiệu quả như: Hệ thống đài truyền thanh, trên Trang thông tin điện tử của huyện, niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả,...

- Thực hiện Kế hoạch rà soát hộ nghèo, hộ cận nghèo và xác định hộ làm nông nghiệp, ngư nghiệp có mức sống trung bình của tỉnh, UBND huyện đã ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện. Trên cơ sở Kế hoạch của huyện, UBND các xã, thị trấn đã

ban hành Kế hoạch và thực hiện rà soát, bình xét hộ nghèo đảm bảo tính công khai, minh bạch, đúng quy trình; việc bình xét có sự tham gia của các ngành, đoàn thể và người dân. Số liệu và danh sách hộ nghèo, cận nghèo sau bình xét được các xã, thị trấn thông báo trên Đài truyền thanh xã, niêm yết tại nhà văn hóa thôn, tổ và trụ sở làm việc của xã, thị trấn đảm bảo các hộ nghèo đều được biết.

- Thực hiện Thông tư số 343/2016/TT-BTC ngày 30/12/2016 của Bộ Tài chính về việc hướng dẫn thực hiện công khai ngân sách nhà nước đối với các cấp ngân sách, hàng năm UBND huyện và UBND các xã, thị trấn đều thực hiện công khai ngân sách theo quy định như: Dự toán ngân sách trình HĐND cùng cấp phê quyết, công khai dự toán ngân sách đã được HĐND phê duyệt, công khai tình hình thực hiện dự toán ngân sách hàng quý, 6 tháng và cả năm, công khai quyết toán ngân sách nhà nước hàng năm sau khi được HĐND phê duyệt. Đồng thời, UBND huyện, xã cũng mở thư mục “Công khai ngân sách” trên Cổng thông tin và Trang Thông tin điện tử của huyện, xã để tất cả các đối tượng đều có thể tiếp cận, xem xét và giám sát việc thực hiện công khai ngân sách của huyện.

- Thực hiện việc công khai minh bạch về các công trình xây dựng cơ bản, dự án đầu tư trên địa bàn, các chính sách khuyến khích đầu tư, dự án mời gọi đầu tư, kế hoạch lựa chọn nhà thầu, đấu giá tài sản...trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên Công báo và tại mục “doanh nghiệp”, “công dân” của Cổng thông tin điện tử huyện.

- Căn cứ Luật Đất đai năm 2013, sau khi được UBND tỉnh phê duyệt quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hàng năm, UBND huyện đã công bố, công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của huyện trên Cổng thông tin điện tử huyện đồng thời chỉ đạo UBND các xã, thị trấn công khai các quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương tại trụ sở UBND theo quy định. Thực hiện quy định của Luật xây dựng 2014, chậm nhất là 15 ngày kể từ ngày được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt, các đồ án quy hoạch xây dựng đã được các đơn vị huyện tổ chức công khai bằng các hình thức như đăng tải trên Cổng thông tin điện tử huyện; trên các pano công bố quy hoạch; tổ chức hội nghị công bố quy hoạch xây dựng có sự tham gia của đại diện tổ chức, cơ quan có liên quan, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, đại diện nhân dân trong vùng quy hoạch....

### **3. Nội dung "Trách nhiệm giải trình với người dân"**

- Thực hiện Luật Tiếp công dân năm 2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân. Để công tác tiếp công dân trên địa bàn huyện đi vào nề nếp và đạt hiệu quả cao, UBND huyện Tuy Phước đã ban hành Nội quy tiếp công dân và Quy chế tiếp công dân của Chủ tịch UBND huyện công khai và niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân. Tổ chức tiếp công dân định kỳ một tháng 02 lần (ngày 09 và ngày 24) và tiếp đột xuất khi cần thiết. Bên cạnh đó, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn thực hiện tốt việc tổ chức đối thoại trực tiếp với Nhân dân theo định kỳ, tổ chức tiếp công dân 1 lần/ tuần theo quy định và trực tiếp giải quyết những khiếu nại, tố cáo của công dân. Công tác tiếp dân và giải

quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân được UBND huyện, các cơ quan, đơn vị và các địa phương chú trọng quan tâm làm tốt từ công tác tuyên truyền đến công tác tổ chức thực hiện, từng bước hạn chế tình trạng khiếu kiện vượt cấp, kéo dài.

- Hoạt động của các Tổ chức tự quản, tổ hòa giải, Ban bảo vệ dân phố, Ban Thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư cộng đồng ở các xã, thị trấn ngày càng hiệu quả, đồng bộ trong việc phối hợp tuyên truyền, triển khai thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; tham gia giữ gìn an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, hòa giải các vụ việc mâu thuẫn, tranh chấp trong nội bộ nhân dân, không để phát sinh điểm nóng. Tham gia kiểm tra, giám sát các công trình phúc lợi trên địa bàn, giúp cơ quan thẩm quyền chấn chỉnh, khắc phục những sai sót nhằm đảm bảo chất lượng công trình. Nhân dân đã ý thức hơn trong việc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, thông qua hội họp, phát biểu ý kiến đóng góp xây dựng hệ thống chính trị ở cơ sở cũng như việc phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

#### **1.4. Nội dung "Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công"**

- Huyện ủy, UBND huyện đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp đã đề ra trong chương trình, kế hoạch hành động thực hiện Nghị quyết Trung ương 3 (khóa X) và Luật Phòng, chống tham nhũng; Kết luận số 10-KL/TW của Bộ Chính trị về tiếp tục thực hiện Nghị quyết Trung ương 3 (Khóa X) về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí; Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 06/12/2012 của Chính phủ về Chương trình hành động thực hiện Kết luận số 21-KL/TW ngày 25/5/2012 của BCH Trung ương Đảng (khóa XI) “*về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí*”, coi đây là giải pháp quan trọng trong chỉ đạo, điều hành thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, dự toán ngân sách nhà nước trên địa bàn huyện. Đồng thời hàng năm, trên cơ sở thực hiện các quy định của pháp luật về phòng chống tham nhũng và kế hoạch phòng chống tham nhũng của UBND tỉnh, UBND huyện đã xây dựng và ban hành kế hoạch phòng, chống tham nhũng và kế hoạch tuyên truyền, phổ biến pháp luật về phòng, chống tham nhũng để triển khai thực hiện trên địa bàn huyện. Theo đó, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã đẩy mạnh công khai, minh bạch chính sách, quy trình, thủ tục giải quyết công việc gắn với cải cách hành chính; công khai việc quản lý, sử dụng ngân sách, tài sản công, phân bổ dự toán, phân cấp nguồn thu... Qua đó, đã tạo điều kiện thuận lợi để người dân, các cơ quan chức năng biết và giám sát việc thực hiện.

- Hàng năm, UBND huyện đã ban hành Quyết định phê duyệt Kế hoạch thanh tra để làm cơ sở triển khai thực hiện, trong đó có kế hoạch thanh tra về việc thực hiện các quy định về phòng, chống tham nhũng. Theo đó, nội dung công tác phòng, chống tham nhũng là chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện thường xuyên, đồng bộ, có hiệu quả các nhiệm vụ, biện pháp phòng, chống tham nhũng gắn với thực hành tiết kiệm, chống lãng phí. Tập trung hướng dẫn, đôn đốc,

kiểm tra các cơ quan, tổ chức, đơn vị thực hiện quy định về công khai minh bạch trong hoạt động tài chính, ngân sách nhà nước, mua sắm tài sản công, quản lý đầu tư xây dựng cơ bản, quản lý đất đai, kê khai tài sản, thu nhập của CBCCVV theo quy định. Chỉ đạo thực hiện tốt nhiệm vụ phổ biến, tuyên truyền, giáo dục các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về phòng, chống tham nhũng cho cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân. Thanh tra trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng nhằm góp phần nâng cao trách nhiệm, thúc đẩy việc thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng ở các cơ quan, đơn vị, địa phương. Tăng cường theo dõi, nắm tình hình, nâng cao hiệu quả phát hiện tham nhũng qua hoạt động thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh của công dân. Phối hợp với các cơ quan bảo vệ pháp luật trong việc xử lý những vụ việc có dấu hiệu phạm tội do Thanh tra phát hiện, chuyển hồ sơ đề nghị xử lý theo quy định.

- Công tác tuyển dụng được thực hiện theo đúng quy định hiện hành, việc thực hiện quy trình tuyển dụng đảm bảo công khai, minh bạch, khách quan và đúng pháp luật, đảm bảo cạnh tranh công bằng; thông tin tuyển dụng được đăng tải rộng rãi trên phương tiện thông tin đại chúng về tiêu chuẩn, điều kiện, thành phần hồ sơ, ưu tiên trong tuyển dụng... Trong năm 2022, UBND huyện đã tổ chức kiểm tra, sát hạch đối với thí sinh tham gia xét tuyển công chức cấp xã chức danh Chỉ huy trưởng quân sự cấp xã, kết quả có 03 thí sinh trúng tuyển; tổ chức tuyển dụng công chức cấp xã không qua thi tuyển, xét tuyển, kết quả đã xét tuyển đối với 02 công chức Văn phòng – Thống kê; tổ chức triển khai tuyển dụng viên chức sự nghiệp Giáo dục và Đào tạo, kết quả có 185 thí sinh trúng tuyển. Các kỳ thi tuyển do UBND huyện tổ chức đều diễn ra nghiêm túc, đảm bảo quy định.

### **1.5. Nội dung "Thủ tục hành chính công"**

- Công tác rà soát thủ tục hành chính được các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện thường xuyên theo kế hoạch và có phân công cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC; nhân sự Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã được củng cố kiện toàn theo đúng quy định, đảm bảo về trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp.

- Tất cả các thủ tục hành chính đều được xây dựng quy trình nội bộ theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và áp dụng phần mềm Một cửa điện tử (VNPT-iGate) của tỉnh để thực hiện, được công khai minh bạch trên Cổng thông tin điện tử huyện và Cổng dịch vụ hành chính công của tỉnh Bình Định để công dân tra cứu, theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ. Đến nay, công tác cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông gắn với ứng dụng CNTT trên địa bàn huyện đã có nhiều đổi mới, cải tiến phương thức, lề lối làm việc; cơ bản khắc phục được sự chông chéo bất cập trong công tác giải quyết TTHC, hạn chế tình trạng gây phiền hà, sách nhiễu, tạo điều kiện để tổ chức, công dân không phải đi lại nhiều lần, qua đó góp phần nâng cao

hiệu quả giải quyết TTHC. Hiện nay, hầu hết các lĩnh vực đều được giải quyết trả kết quả đúng và trước hạn trên 99%.

- Hiện nay công tác vận hành, sử dụng phần mềm Một cửa điện tử (VNPT - iGate) để thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại UBND huyện và UBND các xã, thị trấn đảm bảo theo quy định. UBND huyện cũng chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện cử 01 chuyên viên phụ trách tăng cường theo dõi, kiểm tra công tác tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống phần mềm Một cửa để đôn đốc, nhắc nhở các bộ phận, cá nhân có hồ sơ đến hạn và trễ hạn. Nhờ vậy, số hồ sơ trễ hạn đã giảm đáng kể (nhất là trên lĩnh vực đất đai).

- Thực hiện Công văn số 545/UBND-KSTT ngày 27/01/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc thực hiện quy trình thu phí, lệ phí và các khoản thu dịch vụ khác tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã, UBND huyện đã ban hành Công văn số 584/UBND-TH ngày 21/4/2022 về việc thực hiện quy trình thu phí, lệ phí và các khoản thu dịch vụ khác tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã. Ngoài ra, UBND huyện đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn thuộc huyện và UBND các xã, thị trấn rà soát Danh mục các thủ tục hành chính có phát sinh việc thu phí, lệ phí và các khoản thu dịch vụ khác liên quan đến thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã triển khai thực hiện thủ tục đăng ký sử dụng biên lai, hóa đơn điện tử với Chi cục thuế khu vực Vân Canh - Tuy Phước, đồng thời chủ động liên hệ với đơn vị VNPT Tuy Phước để đăng ký chữ ký số sử dụng biên lai, hóa đơn điện tử để thuận tiện cho việc tích hợp được với Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh (Phần mềm VNPT - iGate) và thao tác sử dụng đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương. Trong năm 2022, số lượng thanh toán trực tuyến, áp dụng biên lai điện tử đã được các phòng chuyên môn, UBND các xã, thị trấn triển khai đạt hiệu quả.

### **1.6. Nội dung "Cung ứng dịch vụ công"**

- Phối hợp với Bảo hiểm xã hội huyện tăng cường phổ biến các chính sách về Bảo hiểm y tế trên Đài truyền thanh các xã, thị trấn; vận động người dân tham gia bảo hiểm y tế trên địa bàn huyện. Trong năm 2022, tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế ước đạt 94,59%;. Công tác khám, điều trị và chăm sóc người bệnh ngày càng nâng cao về chất lượng; công tác chỉ đạo tuyến, hỗ trợ chuyên môn, đào tạo, tập huấn và tư vấn khám chữa bệnh cho các Trạm Y tế được tăng cường; tổ chức triển khai hoạt động khám chữa bệnh từ xa như: Thành lập tổ tư vấn sức khỏe, xây dựng quy chế hoạt động, kết nối khám chữa bệnh từ xa Trung tâm Y tế với Trạm Y tế. Đồng thời, triển khai cập nhật, chuyển dữ liệu giấy khám sức khỏe lái xe, giấy chứng sinh, giấy báo tử lên cổng giám định BHYT liên thông phục vụ Đề án 06.

- Nhằm tạo sự chuyển biến về nhận thức và hành động của mỗi cá nhân, gia đình và cộng đồng trong công tác bảo vệ môi trường sống cho con người; xây dựng cảnh quan môi trường ở cộng đồng dân cư sáng, xanh, sạch, đẹp, sống thân thiện với môi trường. Tiếp tục thực hiện Đề án thu gom xử lý rác thải, UBND các xã, thị trấn đã phân công nhiệm vụ cho cán bộ, đảng viên, các ngành, đoàn thể và tổ chức hợp

dân để các hộ tự bàn bạc, đi đến thống nhất thực hiện các nội dung nhân dân tham gia bảo vệ môi trường; tuyên truyền trên hệ thống loa truyền thanh, họp dân ký cam kết bảo vệ môi trường, thành lập tổ vệ sinh môi trường, đóng góp kinh phí để chi thù lao cho lao động, vận động các hộ dân có thùng đựng rác gia đình, đóng góp ngày công và tiền trong xây dựng đường bê tông, hệ thống kênh mương thoát nước, cùng giữ gìn vệ sinh tại khu dân cư. Người dân trong khu dân cư thực hiện các quy định như chứa rác thải bằng vật dụng bảo đảm vệ sinh; bỏ rác đúng nơi quy định; không xả nước thải, khí thải bừa bãi, không để vật nuôi gây mất vệ sinh nơi công cộng. Đặc biệt các tổ tự quản bảo vệ môi trường ở khu dân cư được thành lập với mỗi tổ có từ 2-3 người và được trang bị quần áo bảo hộ lao động, xe đẩy, cuốc xẻng, ủng, găng tay, khẩu trang và đảm nhiệm việc thu gom, vận chuyển rác thải vào nơi quy định. Mọi người dân cùng nhau tình nguyện hoạt động mà không đòi hỏi thù lao, tham gia giám sát việc chấp hành của từng hộ gia đình trong khu dân cư.

- Công tác đầu tư cơ sở hạ tầng luôn được UBND huyện quan tâm, bên cạnh việc đầu tư cơ sở hạ tầng về giao thông, hạ tầng mạng lưới điện cũng được chú trọng và nâng cấp phục vụ sản xuất, kinh doanh và sinh hoạt của người dân, hạ tầng thông tin tuyên truyền phát triển nhanh, chất lượng dịch vụ được nâng lên, công tác đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo triển khai có hiệu quả, chất lượng đội ngũ giáo viên ngày được nâng cao trình độ, các điều kiện phục vụ cho việc dạy và học được tăng cường, các chương trình mục tiêu Quốc gia về y tế được triển khai có hiệu quả và đảm bảo tiến độ, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh cho người.

- Để xây dựng khu dân cư bảo đảm an toàn về an ninh trật tự (ANTT), UBND huyện đã phát huy sức mạnh tổng hợp của cả hệ thống chính trị trong việc đề ra nhiều giải pháp tổ chức thực hiện, giải quyết dứt điểm các vụ việc từ khi mới phát sinh, góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, phát triển kinh tế địa phương. Đồng thời, chỉ đạo UBND các xã, thị trấn chú trọng công tác tuyên truyền, vận động nhân dân tích cực tham gia phong trào “Toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc”, phong trào “Toàn dân đoàn kết xây dựng nông thôn mới”; thành lập các tổ tự quản về ANTT. Đến nay, trên địa bàn huyện đã xây dựng thành công, có hiệu quả các mô hình tự quản, phong trào điển hình về ANTT như: Trường học tự quản; dòng tộc, giáo họ tự quản; khu dân cư tự quản; Toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc, Dòng họ không tội phạm và tệ nạn xã hội, Thắp sáng đường quê, “Camera an ninh”... Đây là kết quả thể hiện sự đoàn kết, thống nhất cao của hệ thống chính trị địa phương, là kết tinh sức mạnh của Đảng, Nhà nước với quần chúng nhân dân trong công tác xây dựng phong trào “Toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc”. Thông qua mô hình các mô hình an ninh trật tự, công tác tấn công, trấn áp các loại tội phạm ngày càng mang lại hiệu quả thiết thực. Kết quả quan trọng nhất là ý thức chấp hành pháp luật của người dân ngày càng nâng cao, góp phần giữ gìn, đảm bảo an ninh trật tự địa bàn cơ sở.

- Tập trung thực hiện Chương trình hành động của Tỉnh ủy về “Đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục, đào tạo, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa trong điều



kiện kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế”. Quy mô trường, lớp, trang thiết bị dạy học tiếp tục được quan tâm củng cố và phát triển, đáp ứng nhu cầu học tập của con em Nhân dân trong huyện. Đến nay, có 30/ 55 trường đạt Kiểm định chất lượng giáo dục và 48/ 55 trường đạt chuẩn Quốc gia trên địa bàn huyện. Qua rà soát đã có 07 trường được công nhận lại đạt chuẩn Quốc gia, đạt 100% kế hoạch. Công tác phổ cập giáo dục, xóa mù chữ tiếp tục được duy trì và thực hiện. UBND huyện đã chỉ đạo Phòng Giáo dục và Đào tạo hướng dẫn thực hiện mức thu các khoản thu dịch vụ phục vụ, hỗ trợ hoạt động giáo dục ngoài học phí đáp ứng nhu cầu người học và các khoản thu khác đối với các cơ sở giáo dục năm học 2022-2023. Trong đó, có hướng dẫn các đơn vị phải thực hiện công khai các khoản thu theo quyết định của cấp có thẩm quyền, nội dung và hình thức công khai được quy định tại Thông tư số 36/2017/TT-BGDĐT ngày 28/12/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Thông tư số 61/2017/TT-BTC ngày 15/6/2017 của Bộ Tài chính, Thông tư số 90/2018/TT-BTC ngày 28/9/2018 của Bộ Tài chính...Đầu năm học các đơn vị cho giáo viên thực hiện kí cam kết không dạy thêm, học thêm trái quy định; các đơn vị trường học trên cùng địa bàn xã, thị trấn phối hợp với UBND xã/thị trấn thành lập tổ kiểm tra, giám sát hoạt động dạy thêm, học thêm trên địa bàn và Phòng GDĐT tăng cường công tác kiểm tra dạy thêm, học thêm qua các đợt kiểm tra định kì, đột xuất.

### **1.7. Nội dung "Quản trị môi trường"**

- Hàng năm, kế hoạch tuyên truyền PBGDPL của huyện được xây dựng đều xác định những nội dung trọng tâm cần tuyên truyền, phổ biến theo chỉ đạo của Trung ương, tỉnh và tình hình thực tế tại địa phương; xác định rõ đối tượng, địa bàn cần tập trung tuyên truyền. Theo đó, những địa phương triển khai thực hiện việc đền bù, giải phóng mặt bằng, thu hồi đất...sẽ được chính quyền tập trung tuyên truyền, phổ biến pháp luật cho người dân về Bộ luật Dân sự, Luật Đất đai, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo,...Những địa phương khu vực biên giới biên tập trung vào các văn bản pháp luật: Luật Biển Việt Nam; Bộ luật Hàng hải Việt Nam, Luật Biên giới quốc gia, Luật Tài nguyên, môi trường biển và hải đảo, Luật Thủy sản,...

- Hình thức phổ biến, giáo dục pháp luật đa dạng, phong phú như: Tổ chức hội nghị, tọa đàm; qua các phương tiện thông tin đại chúng; tuyên truyền qua các cuộc thi, các buổi sinh hoạt văn hóa văn nghệ quần chúng; qua phát hành tài liệu pháp luật; qua Tủ sách pháp luật và hoạt động hòa giải ở cơ sở,...Kết hợp công tác phổ biến, giáo dục pháp luật với công tác giáo dục chính trị, tư tưởng, các chương trình mục tiêu và các phong trào do UBMTTQ Việt Nam huyện và các đoàn thể phát động. Các hình thức tuyên truyền được áp dụng phù hợp với từng đối tượng, từng địa bàn để công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật đạt hiệu quả cao nhất.

- Để đẩy mạnh việc thực thi pháp luật đất đai, nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành của nhân dân, đưa chính sách đất đai thực sự đi vào đời sống và tạo điều kiện để người dân tham gia giám sát việc quản lý, sử dụng đất đai, tài nguyên khoáng sản và

môi trường trên địa bàn huyện; trong thời gian qua, UBND huyện ban hành nhiều văn bản chỉ đạo các cơ quan chuyên môn huyện, UBND các xã, thị trấn tăng cường tác quản lý đất đai, tài nguyên khoáng sản và môi trường. Đồng thời, chỉ đạo Phòng tài nguyên và Môi trường phối hợp cùng với phòng Tư pháp tham mưu UBND huyện xây dựng và triển khai Kế hoạch tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật trên địa bàn huyện có liên quan đến lĩnh vực đất đai. Theo đó trong năm 2019, UBND huyện đã tổ chức tập huấn về xử phạt vi phạm hành chính trên lĩnh vực đất đai và triển khai các nghị định có liên quan đến lĩnh vực đất đai, tài nguyên, khoáng sản, môi trường cho các đối tượng là cán bộ chủ chốt của các phòng, ban chuyên môn huyện, UBND các xã, thị trấn và công chức Địa chính – Nông nghiệp - Xây dựng và Môi trường của các xã, thị trấn.

- Công tác quản lý về tài nguyên khoáng sản và bảo vệ môi trường được tăng cường kiểm tra và xử lý kịp thời các trường hợp vi phạm. Trong năm 2022, UBND huyện đã xác nhận 03 Kế hoạch BVMT và cấp giấy phép môi trường cho 02 đơn vị đơn vị hoạt động sản xuất trên địa bàn huyện; thu phí bảo vệ môi trường nước thải công nghiệp đối với 03 đơn vị; phát hiện và xử phạt 06 trường hợp khai thác khoáng sản trái phép, tịch thu phương tiện vi phạm với số tiền là 188.774.523 đồng. Công tác xử lý rác thải y tế, rác thải trong công nghiệp và chất thải thuốc BVTV được quan tâm thực hiện, đã tổ chức ra quân làm sạch môi trường trên địa bàn huyện; theo đó UBND huyện đã lấy ngày thứ 6 hàng tuần để triển khai thường xuyên trên địa bàn huyện. Tiếp tục triển khai thực hiện Đề án thu gom rác thải trên địa bàn huyện, đến nay tổng số hộ đăng ký thu gom rác thải sinh hoạt 27.624 hộ (trong năm 2022 tăng 4.455 hộ, đạt 178,2% so với KH). Tỷ lệ thu gom rác thải trên địa bàn huyện đạt 51,62%; trong đó, thu gom rác thải đô thị đạt 54,17%, thu gom rác thải nông thôn đạt 51,07%.

### **1.8. Nội dung "Quản trị điện tử"**

-- Thực hiện Nghị quyết số 05/NQ-CP ngày 20/9/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về chuyển đổi số tỉnh Bình Định đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; UBND huyện đã ban hành Kế hoạch số 72/KH-UBND ngày 24/6/2022 về Chuyển đổi số và ứng dụng Công nghệ thông tin trong hoạt động cơ quan nhà nước giai đoạn 2022 – 2025, Quyết định số 2026/QĐ-UBND ngày 28/3/2023 về thành lập Ban Chỉ đạo chuyển đổi số huyện Tuy Phước. UBND huyện đã cử 505 người là thành viên tổ công nghệ số cộng đồng của 101 thôn, khu phố trên địa bàn huyện tham gia lớp tập huấn, hướng dẫn phổ cập kỹ năng số cộng đồng đến thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng (Các nội dung tổ chức hướng dẫn gồm: Sử dụng DVCTT, thanh toán không dùng tiền mặt, mua bán trên sàn thương mại điện tử Postmart và Voso, dịch vụ phản ánh hiện trường ĐTTM, nền tảng Cốc Cốc do Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức; cử 26 lãnh đạo UBND cấp xã tham gia chương trình bồi dưỡng về chuyển đổi do Bộ Thông tin và truyền thông tổ chức trên nền tảng One Touch. Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức 01 lớp tập huấn về kỹ năng số và an toàn thông tin cho cán bộ, công chức cấp xã, thôn trên địa bàn huyện. Tại Bộ phận Một cửa cấp

huyện và cấp xã đều bố trí thành viên tổ công nghệ số cộng đồng để tuyên truyền cho người dân về chuyển đổi số và hướng dẫn người dân tạo tài khoản cá nhân để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến.

- UBND huyện đã ban hành Quyết định số 6244/QĐ-UBND ngày 15/9/2022 về Quy chế bảo đảm an toàn thông tin mạng trong hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn huyện Tuy Phước, Quyết định số 7257/QĐ-UBND ngày 13/10/2022 về việc phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin của UBND huyện Tuy Phước. Việc đầu tư xây dựng, khai thác, duy trì và nâng cấp cơ sở hạ tầng thông tin tại huyện đảm bảo theo tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông, đảm bảo đáp ứng nhu cầu sử dụng và triển khai mở rộng, đồng bộ đến UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện; đồng thời kết nối với hệ thống hạ tầng kỹ thuật CNTT của tỉnh để trao đổi, chia sẻ thông tin dùng chung trên địa bàn toàn tỉnh. Kết quả đến nay, công tác đảm bảo an ninh, an toàn thông tin và cơ sở dữ liệu các máy chủ, máy trạm đối với hạ tầng công nghệ thông tin tại Trung tâm Hành chính thành phố hoạt động ổn định, đảm bảo theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- UBND huyện đã chỉ đạo Ban Biên tập Cổng TTĐT huyện định hướng và phát triển nội dung thông tin của Cổng TTĐT huyện phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của các cấp lãnh đạo và nhu cầu tìm hiểu, khai thác thông tin của Nhân dân. Bộ phận thường trực Cổng TTĐT huyện thường xuyên đôn đốc các cơ quan, đơn vị cung cấp thông tin phản ánh hoạt động của từng ngành, địa phương. Các thông tin, tin viết, bài viết của các biên tập viên, cộng tác viên gửi đến Cổng thông tin điện tử huyện được Bộ phận thường trực Ban Biên tập chọn lọc, biên tập, kiểm duyệt theo quy định về xuất bản báo chí trước khi đăng tải lên Cổng TTĐT huyện. Đồng thời đăng tải kịp thời các văn bản chỉ đạo, điều hành, lịch công tác, giấy mời họp, tài liệu phục vụ họp,.... lên Cổng TTĐT để các ngành, địa phương truy cập và thực hiện. Để Cổng TTĐT huyện được phong phú, đa dạng nguồn thông tin hơn, UBND huyện đã phối hợp thực hiện một số nội dung liên quan đến Cổng thông tin điện tử của tỉnh, được Văn phòng UBND tỉnh chỉ đạo tại Công văn số 156/VPUBND-TTTHCB ngày 27/3/2022 về thực hiện việc liên kết, tích hợp và đồng bộ thông tin giữa Cổng thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương với Cổng thông tin điện tử tỉnh theo đúng Quy định tại Điều 16 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

- Phần mềm một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến giải quyết TTHC cho người dân được triển khai thực hiện đồng bộ trên toàn huyện, cho phép cá nhân, tổ chức có thể lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến từ Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với các dịch vụ công trực tuyến đã được tích hợp. Để tăng tỷ lệ hồ sơ TTHC phát sinh qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và các dịch vụ (chứng thực bản sao điện tử từ bản chính, thanh toán trực tuyến, triển khai biên lai

điện tử...) UBND huyện đã chỉ đạo Văn phòng phối hợp các phòng, ban, ngành huyện và UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện việc nộp hồ sơ trực tuyến đối với 100% các TTHC đã được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên các lĩnh vực: Thi đua – Khen thưởng; tín ngưỡng, tôn giáo; quản lý nhà nước về hội, quỹ xã hội; tổ chức biên chế; người có công; bảo trợ xã hội; việc làm... Ngoài ra, tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, xã đều phân công công chức hướng dẫn tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản dịch vụ công trực tuyến và hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tra cứu kết quả giải quyết TTHC bằng ứng dụng trên điện thoại thông minh, máy tính; thanh toán phí, lệ phí giải quyết TTHC bằng hình thức trực tuyến... Đến nay, các phòng chuyên môn và 13/13 UBND các xã, thị trấn đã quán triệt và triển khai thực hiện nghiêm túc. Số hồ sơ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 năm 2022 đã tăng lên đáng kể (hồ sơ phát sinh trực tuyến là 9.095/20.138 hồ sơ, đạt 45.12%).

## **2. Đánh giá chung**

### **2.1. Ưu điểm**

- UBND huyện đã xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI của huyện trên cơ sở hướng dẫn của tỉnh; tập trung thực hiện các nội dung của chỉ số PAPI về sự 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 và quản trị điện tử. Chú trọng tăng cường công tác thông tin trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân về thực hiện dân chủ ở cơ sở; công khai, minh bạch thu chi ngân sách, quy hoạch kế hoạch sử dụng đất; công tác tiếp công dân, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân; triển khai thực hiện chăm điểm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhằm đơn đốc, chỉ đạo các phòng ban, đơn vị huyện liên quan và UBND các xã, thị trấn đẩy nhanh tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, hạn chế hồ sơ tồn đọng, trễ hạn; xây dựng và vận hành Cổng thông tin điện tử huyện đảm bảo quy định.

- Trên cơ sở Kế hoạch thực hiện chỉ số PAPI của tỉnh, của huyện, UBND các xã, thị trấn đã triển khai xây dựng, cụ thể hóa Kế hoạch của địa phương mình và tổ chức thực hiện các nội dung. Đảng ủy, HĐND, UBND, UBMTTQVN các xã, thị trấn đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt thực hiện các 08 nội dung của chỉ số PAPI; chú trọng giải quyết, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho người dân; thực hiện công khai, minh bạch các thông tin, quy trình, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền cho người dân biết cùng chung tay thực hiện; làm tốt công tác dân vận chính quyền, giải quyết tốt mối quan hệ “dân biết, dân bàn, dân kiểm tra”, tôn trọng người dân, tạo điều kiện cho nhân dân tham gia xây dựng chính quyền.

### **2.2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

- Vai trò trách nhiệm người đứng đầu của một số phòng ban, đơn vị huyện và UBND xã, thị trấn chưa sâu sát trong chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ liên quan đến chỉ số PAPI.

- Công tác công khai, minh bạch các nội dung ở xã, thị trấn tuy đã được triển khai, nhưng có lúc, có nơi còn chưa kịp thời, hình thức tuyên truyền chưa phong phú; tỷ lệ người dân địa phương biết và truy cập Cổng thông tin điện tử địa phương, Cổng dịch vụ công của tỉnh có tăng so với các năm nhưng chưa nhiều; các thôn, khu phố chưa có giải pháp hiệu quả để vận động người dân tham gia đầy đủ các cuộc họp ở thôn, khu phố.

- Hoạt động giám sát của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư cộng đồng chưa thực sự phát huy hiệu quả, công tác phối hợp giữa Mặt trận với các đoàn thể và Ban Thanh tra nhân dân trong triển khai thực hiện quy chế dân chủ chưa thường xuyên. Bên cạnh đó, do các thành viên Ban giám sát cộng đồng xã, thị trấn thường xuyên thay đổi nên ảnh hưởng đến nghiệp vụ giám sát.

- Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp thực sự có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính bằng hình thức trực tuyến chưa nhiều; vẫn còn tình trạng giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn/quá hạn trong thời gian qua, đặc biệt hồ sơ thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai. Việc trễ hạn/quá hạn hồ sơ lĩnh vực đất đai, nguyên nhân chủ quan xuất phát từ lỗi của cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính, còn do nguyên nhân khách quan từ lỗi hệ thống phần mềm Một cửa điện tử, các thiết bị làm việc, bên cạnh đó công tác xác định nguồn gốc đất tại các địa phương còn gặp một số khó khăn, giá chuyển nhượng khi công dân kê khai công chứng chưa đúng với thực tế chuyển nhượng...

#### **IV. Giải pháp nâng cao chỉ số PAPI trong thời gian tới**

**1.** Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc triển khai thực hiện chỉ số PAPI.

**2.** Tăng cường công tác quán triệt, tuyên truyền, phổ biến cho cán bộ, công chức, viên chức nhận thức đầy đủ, sâu sắc về ý nghĩa, tầm quan trọng của chỉ số PAPI để thực hiện; thường xuyên thông tin tuyên truyền, phổ biến đến người dân biết và sử dụng Cổng thông tin điện tử của tỉnh, huyện trong việc khai thác tìm hiểu những chính sách, pháp luật đối với quyền lợi, nghĩa vụ của người dân và các dịch vụ công trực tuyến.

**3.** Thường xuyên thực hiện công tác rà soát, công bố, công khai các thủ tục hành chính, kiến nghị cắt giảm các thủ tục hành chính rườm rà, không cần thiết. Đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ, rút ngắn thời gian và giảm chi phí nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và tổ chức; tăng số lượng, chất lượng các dịch vụ công

được cung cấp trực tuyến để tạo điều kiện tốt nhất cho tổ chức và công dân trong việc giải quyết thủ tục hành chính. Nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Tuy Phước

**4.** Tiếp tục triển khai thực hiện nghiêm các quy định tại Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ quy định một số điều và biện pháp thi hành Luật phòng, chống tham nhũng.

**5.** Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ mọi mặt gắn với thường xuyên giáo dục, nâng cao đạo đức công vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhất là số cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên tiếp xúc, tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả ở huyện và xã, thị trấn; không để xảy ra tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà trong giải quyết thủ tục hành chính cho nhân dân; thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các trường hợp trễ hẹn, sai sót trong giải quyết thủ tục hành chính đặc biệt là trên lĩnh vực đất đai.

**6.** Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; có biện pháp xử lý kiên quyết, kịp thời đối với các trường hợp vi phạm. Thực hiện tốt Quy chế dân chủ cơ sở, tăng cường đối thoại trực tiếp giữa chính quyền với người dân, doanh nghiệp. Phát huy hiệu quả hoạt động của Hội đồng nhân dân, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị xã hội các cấp trong thực hiện chức năng giám sát và phản biện xã hội.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công của UBND huyện Tuy Phước, kính báo cáo Sở Nội vụ biết, theo dõi chỉ đạo./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- TT Huyện ủy;
- TT HĐND huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Các phòng chuyên môn huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hùng Tân**