

Số: 703 /QĐ-UBND

Kon Tum, ngày 03 tháng 8 năm 2012

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Đề án nâng cao hiệu quả quản lý hành chính công
tỉnh Kon Tum

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Chương trình số 15-CTr/TU ngày 04 tháng 8 năm 2011 của Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh khóa XIV thực hiện Nghị quyết Đại hội XI của Đảng;

Căn cứ Kết luận số 656-KL/TU ngày 07 tháng 6 năm 2012 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về Đề án nâng cao hiệu quả quản lý hành chính công tỉnh Kon Tum.

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 973 /TTr-SNV ngày 03 tháng 7 năm 2012,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Đề án nâng cao hiệu quả quản lý hành chính công tỉnh Kon Tum.

Điều 2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- TT Tỉnh ủy;
- TT HĐND tỉnh;
- Như Điều 2;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Đài PTTH tỉnh;
- Báo Kon Tum;
- Lưu VT, TH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH**

(Nguyễn Văn Hùng)

MỞ ĐẦU

Chỉ số hiệu quả quản lý hành chính công cấp tỉnh (tiếng Anh là Public Administration Performance Index- gọi tắt là PAPI) được phối hợp thực hiện bởi Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES) trực thuộc Liên hiệp các Hội Khoa học và Kỹ thuật Việt Nam và một số đơn vị thuộc Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, với sự hỗ trợ kỹ thuật và tài chính của Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam.

Việc ra đời của chỉ số hiệu quả quản lý hành chính công xuất phát chính từ yêu cầu trả lời những vấn đề đặt ra trong quá trình cải cách hành chính như: Cơ chế nào để người dân tham gia tích cực và hữu hiệu vào công tác giám sát và phản biện xã hội? Làm thế nào để những tâm tư và phản ánh của người dân thực sự được các cấp, các ngành lắng nghe nhằm hoàn thiện các chính sách và hành động trên tinh thần “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”? Làm thế nào để tạo ra một môi trường tương tác thân thiện hơn giữa người dân và bộ máy hành chính nhà nước... và đặc biệt là sự thiếu vắng những thước đo hiệu quả của bộ máy nhà nước trong cung ứng dịch vụ dựa trên những đánh giá của người dân.

Mục đích của Đề án nâng cao hiệu quả quản lý hành chính công của tỉnh Kon Tum là nhằm phân tích thực trạng quản lý hành chính công của tỉnh thông qua nghiên cứu chỉ số hiệu quả quản lý hành chính công được cung cấp bởi dự án của Trung ương và số liệu qua cuộc điều tra riêng của tỉnh năm 2012 từ đó rà soát lại những kết quả và tồn tại của bộ máy quản lý nhà nước của tỉnh, đồng thời đưa ra các giải pháp thực tế nhằm giải quyết những vấn đề tồn tại nhằm nâng cao tính hiệu lực, hiệu quả của bộ máy nhà nước và cải thiện mức độ hài lòng của người dân đối với các dịch vụ mà bộ máy nhà nước của địa phương cung ứng.

Bố cục của Đề án Đề án ngoài phần mở đầu, phụ lục, gồm có các nội dung chính:

- Phần thứ nhất: Thực trạng quản lý hành chính công trên địa bàn tỉnh.
- Phần thứ hai: Quan điểm, mục tiêu, giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả quản lý hành chính công trên địa bàn tỉnh.
- Phần thứ ba: Tổ chức thực hiện.

Phần thứ nhất

THỰC TRẠNG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

I. Tình hình khảo sát đối với Kon Tum

1. Theo khảo sát của PAPI:

Kon Tum là một trong 30 tỉnh được chọn khảo sát trong năm 2010, được thực hiện ở 03 huyện/thành phố, 06 xã, phường, thị trấn; 12 đơn vị thôn/tổ dân phố đại diện, cụ thể là: Đăk Glei (xã Mường Hoong, thị trấn Đăk Glei), Ngọc Hồi (xã Đăk Dục, thị trấn PleiKần), Thành phố Kon Tum (phường Quyết Thắng và phường Quang Trung).

Từ mỗi thôn/tổ dân phố, chọn ngẫu nhiên trong danh sách hộ khẩu ra 30 người để mời phỏng vấn, trong đó 20 người trong danh sách chính thức và 10 người trong danh sách dự bị, đảm bảo mỗi tổ dân phố có từ 18-20 người được phỏng vấn. Số người dân Kon Tum trực tiếp tham gia khảo sát chỉ số hành chính công PAPI năm 2010 là 189 người, đạt 78.8% mẫu dự kiến là 240 người trên toàn tỉnh. Trong đó, 39.2% người trả lời là nữ và 60.9% nam, ở độ tuổi trung bình là 38 tuổi. Đồng bào dân tộc Kinh chiếm gần 34% tổng số mẫu, số còn lại là các thành phần dân tộc khác. Năm 2011, có 201 người tham gia trả lời, trong đó nam chiếm tỷ lệ 45,27%, nữ chiếm 54,73%.

2. Theo khảo sát của tỉnh:

UBND tỉnh đã chỉ đạo Sở Nội vụ tiến hành khảo sát độc lập, toàn diện và chọn mẫu rộng hơn so với dự án chỉ số hiệu quả quản lý hành chính công của Trung ương để đánh giá sát thực hơn tình hình quản lý hành chính công của tỉnh (một phần do số liệu điều tra của Dự án PAPI được thực hiện năm 2010). Theo đó, tỉnh đã tiến hành khảo sát trực tiếp đối với 720 người của 36 thôn/tổ dân phố (mỗi thôn/tổ dân phố có 20 người) thuộc 18 xã, phường, thị trấn của 09 huyện, thành phố, cụ thể:

- Thành phố Kon Tum: Phường Thắng Lợi (Tổ dân phố 6 và thôn KonKlo); xã Đăk Bla (thôn Kon Gu và Kon Tu 1).

- Huyện Ngọc Hồi: Xã Đăk Ang (thôn Long Zôn và Đăk Giá1); xã Đăk Xú (thôn Đăk Nông, Ngọc Tiền).

- Huyện Đăk Glei: Xã Đăk Pét (thôn Đăk Tráp và thôn 14A); xã Đăk Nhoong (thôn Đăk Nhoong và thôn Đăk Ung).

- Huyện Sa Thầy: Xã Sa Nghĩa (thôn Anh Dũng, Nghĩa Long); xã Ya Xier (Ya De và làng Rắc).

- Huyện Đăk Hà: Thị trấn Đăk Hà (Tổ dân phố 7 và thôn 3); xã Ngọc Réo (thôn Kon Bơ Băm và Kon Sơ Tiu).

- Huyện Đăk Tô: Thị trấn Đăk Tô (khối phố 2 và khối phố 5); xã Pô Kô (thôn Kon Tu Dốp1 và Kon Tu Peng).

- Huyện Kon Rẫy: Thị trấn Đăk Rờ Ve (thôn 7, thôn 1); xã Đăk Kôi (thôn 3, thôn 4).

- Huyện Kon Plông: Xã Đăk Long (thôn Măng Đen và Kon LengI); xã Pờ Ê (Thôn VikTàu, thôn Vi ô Lắc).

- Huyện Tu Mơ Rông: Xã Tu Mơ Rông (Thôn Tu Cấp và thôn Tu Mơ Rông); xã Văn Xuôi (thôn Ba Khen, Đăk Văn II).

Từ mỗi thôn/tổ dân phố, chọn ngẫu nhiên trong danh sách các hộ ra 20 người để mời phỏng vấn chính thức, bên cạnh đó các thôn/tổ dân phố có dự bị một số người để mời khi các hộ chính thức không tham dự.

Số người dân Kon Tum trực tiếp tham gia khảo sát là 720 người (đạt 100% số mẫu dự kiến). Một ưu điểm nhận thấy trong quá trình khảo sát là có sự phối hợp rất tốt của các huyện/thành phố và xã, phường, thị trấn (đặc biệt là các trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố) trong việc huy động nhân dân tham gia, khi các hộ được mời chính thức vắng thì mời hộ dự bị tham gia phỏng vấn. Trong 720 người tham gia khảo sát thì đồng bào dân tộc Kinh chiếm gần 38% mẫu, còn lại là các thành phần dân tộc khác.

II. Kết quả khảo sát đối với tỉnh Kon Tum

1. Kết quả chung:

a) Kết quả khảo sát của PAPI:

Nếu xét điểm số chung toàn bộ 06 trục nội dung đã được khảo sát, Kon Tum nằm trong nhóm tỉnh có điểm số thấp nhất, cùng với Yên Bái, Lạng Sơn, Lai Châu và đứng thứ 30/30 tỉnh được khảo sát (2010). Kết quả công bố PAPI năm 2011, Kon Tum xếp ở vị trí 35/63 trong bảng xếp hạng 63 tỉnh thành, phố.

Năm 2010, những lĩnh vực người dân đánh giá tương đối tốt về Kon Tum là cung ứng dịch vụ công (xếp thứ 14/30 tỉnh) bởi điểm số ở nội dung này của tỉnh cao hơn tỉnh ở vị trí trung vị (Hải Dương - 15/30). Điểm số ở lĩnh vực trách nhiệm giải trình với người dân và thủ tục hành chính công của tỉnh gần đạt điểm trung vị. Năm 2011, có 03 trục nội dung đạt trên vị trí trung vị là cung ứng dịch vụ công, thủ tục hành chính công và trách nhiệm giải trình với người dân; các trục nội dung còn lại ở dưới, gần trung vị và cách khá xa các địa phương có điểm thấp nhất.

Từ kết quả trên cho thấy tỉnh ta cần nỗ lực nhiều hơn nữa để bắt kịp với các tỉnh/thành phố khác trên các lĩnh vực: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; công khai, minh bạch; kiểm soát tham nhũng.

b) Kết quả khảo sát của tỉnh:

So với kết quả của PAPI thì kết quả khảo sát của tỉnh có nhiều trục nội dung cho kết quả tốt hơn:

- Người dân đánh giá tương đối tốt về các trục nội dung thủ tục hành chính, sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở, kiểm soát tham nhũng và cung ứng dịch vụ công.

- Trục nội dung công khai minh bạch và trách nhiệm giải trình với người dân chưa được người dân đánh giá cao.

Trong từng trục nội dung thì có lĩnh vực người dân đánh giá tốt nhưng có lĩnh vực chưa tốt:

- Đối với trục nội dung sự tham gia của người dân ở cơ sở, nhận thấy rất ít người biết đến Pháp lệnh dân chủ ở cơ sở.

- Đối với trục nội dung công khai minh bạch người dân cho rằng: Nhiều hộ thực tế nghèo nhưng không được xếp vào danh sách hộ nghèo và nhiều hộ không

nghèo nhưng được xếp vào danh sách hộ nghèo; tỷ lệ người dân chưa biết được quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và khung giá đất chiếm tỷ lệ lớn; việc công khai minh bạch ngân sách cấp xã chưa được người dân đánh giá cao.

- Đối với trực nội dung trách nhiệm giải trình với người dân: Ban thanh tra nhân dân và Ban giám sát đầu tư cộng đồng chưa được người dân biết đến nhiều và hiệu quả hoạt động của các Ban này còn mờ nhạt, chưa phát huy được vai trò, trách nhiệm của mình.

- Trực nội dung kiểm soát tham nhũng thì người dân đánh giá thấp sự công bằng trong tìm việc ở các cơ quan nhà nước (86% người dân được khảo sát cho rằng muốn tìm được việc trong cơ quan nhà nước còn phụ thuộc vào yếu tố thân quen và phải mất tiền).

- Trực nội dung cung ứng dịch vụ công khi so sánh khảo sát của tỉnh với khảo sát của PAPI nhận thấy: Sự đánh giá của người dân đối với chất lượng giáo viên có sự chênh lệch lớn theo chiều hướng tiêu cực (Khi được hỏi về trình độ sư phạm của giáo viên thì có 80% cho rằng đáp ứng được nhu cầu giảng dạy - khảo sát của PAPI, nhưng theo khảo sát của tỉnh tỷ lệ này chỉ là 65%); còn nhiều hạn chế trong dịch vụ thu gom rác thải và chất lượng nước uống.

2. Kết quả cụ thể qua khảo sát đối với các trực nội dung.

2.1. Tham gia của người dân ở cấp cơ sở:

Theo đánh giá của PAPI năm 2010 thì Kon Tum đứng thứ 29/30 tỉnh; năm 2011 đứng ở vị trí 37/63 tỉnh, thành phố.

a. Sự đóng góp tự nguyện của dân và chất lượng bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố:

- Theo PAPI, tỉnh Kon Tum làm khá tốt ở các nội dung huy động sự đóng góp tự nguyện của dân và chất lượng bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố, cụ thể:

+ Có trên 90% số người được hỏi cho biết đã đóng góp tự nguyện cho các công trình công cộng ở cấp xã. Nhưng mức đóng góp của mỗi hộ gia đình cho việc xây mới hay tu sửa công trình công cộng ở cấp xã là do chính quyền cơ sở quyết định bởi có tới hơn 50% số người được hỏi cho biết chính quyền địa phương quyết định số tiền đóng góp là bao nhiêu, thay vì họ tự quyết định.

+ Về chất lượng bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố: 39% cho biết có hai ứng viên trở lên để dân chọn trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (tỉ lệ này trong toàn mẫu là 61%); 45% được mời đi bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố ở Kon Tum (thấp hơn tỉ lệ 71% của toàn mẫu); 70% người dân cho biết đã đi bầu (bằng với tỉ lệ của toàn mẫu là 70%); 34% cho biết chính quyền gợi ý bầu cho ai (cao hơn so với tỉ lệ của toàn mẫu là 23%).

- Theo khảo sát của tỉnh thì các địa phương trong tỉnh cũng làm khá tốt ở nội dung đóng góp tự nguyện và bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố:

+ Việc huy động nhân dân tham gia đóng góp xây dựng các công trình công cộng được triển khai thực hiện tốt, được người dân đồng tình ủng hộ: Có 67,92% người trả lời có tham gia đóng góp xây dựng, tu sửa các công trình công cộng, trong đó có 95,71% đóng góp là do tự nguyện. Tuy nhiên, việc tổ chức cho người dân bàn và quyết định số tiền đóng góp chưa được chuẩn bị kỹ: có 53% trả lời do

gia đình tự quyết định số tiền đóng góp, 21% trả lời do chính quyền quyết định, chỉ có 23% người dân cho rằng do cộng đồng bàn bạc và quyết định. Có 68,09% cho biết việc giám sát công trình do dân đóng góp do trường thôn thực hiện, như vậy đối với việc giám sát thực hiện các công trình công cộng do dân đóng góp thực hiện chưa tốt, nhiều nơi chưa thành lập Ban giám sát đầu tư của cộng đồng.

+ Về bầu cử trường thôn/tổ dân phố: Có 82,8% người được hỏi cho rằng cuộc bầu cử trường thôn có từ 02 ứng viên trở lên (các huyện/thành phố đều có tỉ lệ từ 66,25%-96,25%); 93,5% người cho rằng kết quả bầu cử đã được công bố công khai. Kết quả này cho thấy việc triển khai bầu cử trường thôn đã được thực hiện công khai, cuộc bầu cử triển khai có sổ dư để nhân dân được xem xét lựa chọn.

Tuy nhiên, ở một số nơi công tác chuẩn bị nhân sự bầu cử trường thôn chưa đảm bảo, chính quyền còn tham gia gợi ý hoặc các bước chuẩn bị nhân sự chưa được triển khai thực hiện đúng quy trình và đang triển khai bầu cử trường thôn bằng hình thức biểu quyết giơ tay. 36% cho rằng chính quyền có gợi ý để nhân dân bầu (trong đó địa phương có tỉ lệ cao nhất với 58,4% và địa phương có tỉ lệ thấp nhất với 11,4%); 57,1% cho rằng bầu cử bằng hình thức bỏ phiếu kín, 42,95% cho rằng bầu cử bằng hình thức biểu quyết giơ tay. Bên cạnh đó, số người dân chưa hiểu về nhiệm kỳ của trường thôn/ tổ trưởng dân phố là rất lớn (26,38% hiểu đúng về nhiệm kỳ của trường thôn là 2,5 năm; 4,86% cho rằng nhiệm kỳ của trường thôn là không giới hạn; 68% không biết và biết không chính xác).

b. Cơ hội tham gia của người dân vào các hoạt động cộng đồng và nâng cao nhận thức của người dân về những chức danh dân cử ở cấp cơ sở.

- Theo đánh giá của PAPI : Tỉnh cần nỗ lực nhiều hơn trong việc tạo cơ hội tham gia của người dân vào các hoạt động cộng đồng và nâng cao nhận thức của người dân về những chức danh dân cử ở cấp cơ sở. Bởi có 12% số người được hỏi ở Kon Tum cho biết đã trực tiếp tham gia bầu cử Hội đồng nhân dân (tỉ lệ này trong toàn mẫu là 28%); 11% cho biết đã tham gia bầu cử Quốc hội (tỉ lệ này trong toàn mẫu là 22%); 34% đã đi bầu trực tiếp trường thôn/tổ trưởng tổ dân phố (tỉ lệ này trong toàn mẫu là 51%); 17% cho biết đã nghe đến pháp lệnh dân chủ ở xã, phường, thị trấn (tỉ lệ này trong toàn mẫu là 33%).

- Theo khảo sát của tỉnh: Tỷ lệ người dân tham gia thực hiện các nội dung của Pháp lệnh dân chủ ở cơ sở khá cao: 96,94% người dân được hỏi đã đi bầu cử đại biểu HĐND, 89,02% người dân được hỏi đã đi bầu cử đại biểu Quốc Hội và 90,3% người dân được hỏi đã tham gia bầu, miễn nhiệm, bãi nhiệm trường thôn. Kết quả này có sự khác biệt lớn với khảo sát PAPI vì cuộc bầu cử đại biểu Quốc Hội và HĐND các cấp vừa diễn ra cách đây gần 01 năm nên người dân nhớ rất rõ. Tuy nhiên việc tuyên truyền, phổ biến Pháp lệnh dân chủ ở xã, phường, thị trấn chưa thường xuyên, liên tục nên vẫn còn rất nhiều người dân không biết về Pháp lệnh (với 31%), tuy nhiên việc thực hiện các nội dung của Pháp lệnh dân chủ đạt khá cao, cụ thể như có 84,6% người dân cho rằng đã nghe đến khẩu hiệu “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra” và 84,44% cho rằng đã tham gia biểu quyết việc xây dựng hương ước, quy ước thôn làng.

2.2. Công khai, minh bạch:

Theo đánh giá chung qua kết quả khảo sát của PAPI năm 2010 thì Kon Tum đứng thứ 30/30 tỉnh khảo sát về thực nội dung này; năm 2011 đứng ở vị trí 47/63

tỉnh, thành phố. Điều này cũng được phản ánh chính xác những hạn chế trong việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và ngân sách xã qua kết quả khảo sát của tỉnh.

a. Về danh sách hộ nghèo:

- Theo khảo sát của PAPI: Khoảng 20% người trả lời cho biết danh sách hộ nghèo trong xã được công khai; 54 % số người được hỏi biết đến chuẩn nghèo (tỉ lệ toàn mẫu là 79%); có 26.3% số người trả lời cho biết có hiện tượng trên thực tế không nghèo nhưng được xếp vào diện hộ nghèo (tỉ lệ này trên toàn mẫu là 27.4%).

- Theo kết quả khảo sát của tỉnh: Chính quyền đã triển khai cho người dân biết được thông tin về các quy định, tiêu chí và tham gia bình xét hộ nghèo ở thôn: khi bình xét hộ nghèo thì có 84,7% được biết về tiêu chí hộ nghèo; 84,3% cho biết việc bình xét hộ nghèo thông qua tổ chức họp thôn; có 78,5% cho biết danh sách hộ nghèo được công khai và do trưởng thôn thực hiện tại cuộc họp là 70,5%.

Việc bình xét hộ nghèo vẫn còn tình trạng bỏ sót và chưa phản ánh đúng thực tế hộ nghèo hiện nay: Có 49,31% cho biết nhiều hộ thực tế nghèo nhưng không được xếp vào danh sách hộ nghèo và 39,86% cho biết hộ không nghèo nhưng được xếp vào danh sách hộ nghèo.

b. Về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và khung giá đất:

- Kết quả khảo sát của PAPI thì tỉnh cũng có điểm số rất thấp: Có 13% số người được hỏi cho biết quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất được công bố, công khai (tỉ lệ này trên toàn mẫu là 26%). Và khi được hỏi về ý kiến của người dân đóng góp vào quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất có được tiếp thu hay không, có tới 25% người dân cho biết ý kiến của họ được tiếp thu (tỉ lệ này ở toàn mẫu chỉ là 13%); 20% cho biết là biết nơi tham khảo bảng giá đất chính thức (tỉ lệ này trên toàn mẫu là 39%).

- Qua khảo sát của tỉnh về nội dung này cũng có kết quả rất thấp, chính quyền địa phương chưa làm tốt công tác quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, chưa công khai rộng rãi trong nhân dân; tỷ lệ người dân không biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và giá đất còn nhiều (hầu hết người dân nếu muốn biết bảng giá đất đều phải lên gặp địa chính cấp xã): Có 66% người trả lời không biết và không được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của xã, phường, thị trấn; có 69% người dân trả lời không và không biết khi được hỏi họ có dịp đóng góp ý kiến vào quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của xã/phường/thị trấn; 50,14% không biết về giá đất được ban hành ở địa phương...

c. Về công khai minh bạch ngân sách cấp xã:

Ngân sách cấp xã đã được một số địa phương trong tỉnh thực hiện, nhưng việc thực hiện chưa cụ thể và chưa thích hợp dẫn đến nhiều người dân chưa được biết. Bên cạnh đó, vẫn còn một số địa phương chưa triển khai trên thực tế.

- Theo khảo sát của PAPI: Có 16% người dân Kon Tum được hỏi cho biết thu chi ngân sách cấp xã được công bố công khai (30% toàn mẫu khảo sát). Số người đã đọc bảng kê thu chi ngân sách cấp xã cũng rất thấp, chỉ có 32% (53% trong toàn mẫu).

- Theo khảo sát của tỉnh cũng có kết quả khá thấp: Có 19,72% người được hỏi cho biết về ngân sách chi tiêu công của xã được công khai, trong số những

người biết có công khai thì có 65,5% người đã từng đọc thông tin về ngân sách chi tiêu công được công khai và 42,3% tin vào những thông tin được công bố.

2.3. Trách nhiệm giải trình với người dân.

Theo khảo sát của PAPI thì trách nhiệm giải trình với người dân ở tỉnh còn ở mức độ khiêm tốn, Kon Tum đứng thứ 17/30 tỉnh khảo sát về trực nội dung này trong năm 2010; năm 2011 đã có kết quả tiến bộ, vượt lên vị trí 25/63 tỉnh, thành phố.

Theo kết quả khảo sát của tỉnh thì người dân đặt niềm tin vào chính quyền cơ sở, tuy nhiên rất nhiều người dân lại không biết về Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng và thực tế hoạt động của các Ban này cũng chưa hiệu quả.

a. Về tương tác giữa người dân và chính quyền địa phương khi người dân có khúc mắc cần giải quyết thì khía cạnh này đạt điểm khá tốt, cụ thể:

- Khảo sát của PAPI: Vai trò của trưởng thôn, già làng, tổ trưởng tổ dân phố được đánh giá cao bởi có tới hơn 90% số người dân có nhu cầu giải quyết các khúc mắc của cá nhân, gia đình, hàng xóm hay với cán bộ chính quyền cho biết những lần tiếp xúc đó mang lại kết quả.

- Qua khảo sát của tỉnh cho thấy đa số người dân cũng đánh giá cao vai trò của trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố bởi có 74,86% người dân trả lời gặp trưởng thôn và bên cạnh đó có 32,36% trả lời gặp cán bộ xã. Trong số những người gặp trưởng thôn và cán bộ xã, có 97,77% người gặp trưởng thôn trả lời cuộc gặp có ích cho họ (trong 9 huyện, thành phố thì có 8 địa phương có tỉ lệ từ 67,5-95%) và 94,85% người gặp cán bộ xã trả lời cuộc gặp có ích. Như vậy, đa số người dân đã đặt niềm tin vào chính quyền cơ sở và chính quyền đã giải quyết được những khúc mắc liên quan đến cá nhân và gia đình của dân.

b. Vai trò của Ban thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng không được người dân đánh giá cao, cụ thể:

- Khảo sát của papi: Có 45% số người biết có Ban thanh tra nhân dân ở cấp xã mình (tỉ lệ này trên toàn mẫu là 48%); và chỉ có 5% cho biết có Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng ở cấp xã (tỉ lệ này trên toàn mẫu là 20%).

- Qua khảo sát của tỉnh: Có 46,53% người biết có Ban thanh tra nhân dân; 53,5% trả lời không có hoặc không biết Ban thanh tra nhân dân. Chỉ có 26,67% trả lời xã có Ban giám sát đầu tư của cộng đồng và 72,36% trả lời không biết hoặc không có Ban giám sát đầu tư của cộng đồng.

Như vậy, rất nhiều người dân không biết về Ban thanh tra nhân dân, chứng tỏ trong thực tế Ban thanh tra nhân dân hoạt động rất hạn chế và chưa phát huy được vai trò trách nhiệm của mình. Ban giám sát đầu tư của cộng đồng hoạt động cũng chưa có hiệu quả.

2.4. Kiểm soát tham nhũng

Theo kết quả khảo sát của PAPI năm 2010 thì Kon Tum đứng thứ 30/30 tỉnh khảo sát về trực nội dung này; kết quả năm 2011 đứng ở vị trí 36/63 tỉnh, thành phố. Người dân cho rằng chính quyền địa phương có quyết tâm phòng, chống tham nhũng. Song quyết tâm đó còn hạn chế bởi điểm số cho những nỗ lực kiểm soát tham nhũng trong chính quyền, trong dịch vụ công và tuyển dụng nhân lực vào làm trong khu vực nhà nước là rất thấp.

Theo kết quả khảo sát của tỉnh: Người dân cho rằng việc tham nhũng trong chính quyền và trong cung ứng dịch vụ công (y tế và giáo dục) là rất ít, nhưng người dân cho rằng để xin được vào làm việc trong các cơ quan nhà nước thì vẫn đề quan hệ và phải mất tiền. Việc tuyên truyền Luật phòng chống tham nhũng và tạo điều kiện cho người dân trong công tác phòng chống tham nhũng vẫn còn hạn chế.

a. Về tham nhũng trong chính quyền

- Kết quả khảo sát PAPI cho thấy: 15% cho biết không đồng ý với ý kiến cho rằng người dân phải chi thêm tiền để được nhận giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (*tỉ lệ này trên toàn mẫu là 42.6%*); 13% cho biết không đồng ý với ý kiến cho rằng người dân phải chi thêm tiền để nhận được giấy phép xây dựng (*tỉ lệ này trên toàn mẫu là 44%*).

- Qua khảo sát của tỉnh cho thấy: Trong toàn mẫu khảo sát chỉ có 7% cho rằng cán bộ chính quyền lạm dụng công quỹ, đồng thời chỉ có 22% cho rằng phải chi thêm tiền mới làm xong giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và chỉ có 10% phải chi thêm tiền để nhận được giấy phép xây dựng.

b. Về công bằng trong tìm việc ở cơ quan nhà nước

- Kết quả khảo sát của PAPI: Có tới 86% người trả lời cho biết quan hệ thân quen để có được một vị trí trong cơ quan nhà nước.

- Qua khảo sát của tỉnh: Có 32% người cho rằng phải đưa thêm tiền để xin được việc trong cơ quan nhà nước nói chung. Theo ý kiến, cảm nhận của họ để được nhận vào làm trong các cơ quan nhà nước các cấp thì cần phải có quan hệ thân quen và phải mất số tiền lớn. Khi được hỏi để xin được vào làm CBCC cấp xã thì có quan hệ thân quen (143 ý kiến) và phải mất số tiền lớn (93 ý kiến); đối với CBCC cấp huyện thì quan hệ thân quen (110 ý kiến) và phải mất số tiền lớn (116 ý kiến); đối với CBCC cấp tỉnh thì quan hệ thân quen (97 ý kiến) và phải mất số tiền lớn (126 ý kiến). Đồng thời cũng tiến hành tìm hiểu một thực tế hiện nay đang diễn ra là việc giáo viên xin chuyển công tác từ nơi này sang nơi khác phải mất một khoản tiền (có 39% người cho là đúng).

c. Về tham nhũng trong lĩnh vực dịch vụ công

- Kết quả khảo sát PAPI: Có tới 75 % cho biết có tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công (giáo dục, y tế). Có 86% số người được khảo sát cho biết để học sinh được quan tâm hơn, phụ huynh học sinh cần bồi dưỡng thêm cho giáo viên (*tỉ lệ này trên toàn mẫu là 48%*); có 87% cho biết người dân phải chi thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện (*tỉ lệ này toàn quốc là 39%*).

- Kết quả khảo sát của tỉnh: Người dân đánh giá rất tốt, phản ánh đúng thực tế điều kiện kinh tế, xã hội, đặc điểm dân số của tỉnh là đồng bào dân tộc thiểu số, đời sống khó khăn, việc học tập và chữa bệnh cũng nhận được miễn phí của nhà nước (thậm chí khi đi chữa bệnh còn được cấp tiền tàu xe về): Chỉ có 20% người dân trong toàn mẫu cho rằng có việc lót tay ở bệnh viện huyện. Bên cạnh đó, lĩnh vực giáo dục thì đa số ý kiến phủ nhận việc phụ huynh học sinh phải bồi dưỡng thêm cho giáo viên (với 11.4% trong toàn mẫu cho rằng để học sinh được quan tâm hơn, phụ huynh phải bồi dưỡng cho giáo viên).

Qua khảo sát của tỉnh về quyết tâm phòng, chống tham nhũng: Khi tìm hiểu nhận thức của người dân về luật phòng, chống tham nhũng thì có 44% số người được hỏi có biết về Luật phòng, chống tham nhũng (huyện có người biết nhiều nhất là 60% và huyện ít nhất là 27.5%). Đây là một tỉ lệ đạt mức trung bình, tuy nhiên nếu so sánh thì thấp hơn tỉ lệ người biết đến quy chế dân chủ cơ sở với 61%. Đồng thời chỉ có 18% người dân sẽ đi tố cáo hành vi tham nhũng khi có đòi hỏi phải chung chi để được việc, và khi hỏi những người này ở các vị trí (công an, cán bộ địa chính, cán bộ Y tế, cán bộ một cửa) và các mức tiền yêu cầu phải đưa thêm ngoài tiền lệ phí chính thức thì trong số này có một số không chấp nhận mức đưa hối lộ nào (có người chỉ 10.000, 50.000 đồng cũng quyết định đi tố cáo), tuy nhiên số người chấp nhận đến 500.000 trở lên sẽ đi tố cáo là nhiều nhất. Từ kết quả này cho thấy, cần phải có nhiều nỗ lực hơn trong việc phổ biến Luật phòng, chống tham nhũng đến người dân và tạo điều kiện cho người dân tham gia vào công tác đấu tranh phòng, chống tham nhũng.

2.5 Thủ tục hành chính công

Theo đánh giá từ các cơ quan quản lý Nhà nước trong thời gian qua, công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) tại địa phương đã có những chuyển biến tích cực, nhất là trong giai đoạn thực hiện Đề án 30; công tác giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã dần đi vào thực chất và có hiệu quả và góp phần giải quyết nhanh chóng các TTHC liên quan đến người dân và doanh nghiệp. Tuy nhiên, công tác cải cách TTHC trong thời gian qua chưa đạt mục tiêu so với đề ra. Cơ sở dữ liệu TTHC đã được công bố chậm được rà soát, sửa đổi, bổ sung; việc công khai TTHC tại một số cơ quan, địa phương còn mang nặng tính hình thức, chưa đúng quy định; Công tác tiếp nhận và xử lý các phản ánh kiến nghị về quy định hành chính chưa được chú trọng; ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách TTHC còn hạn chế; việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở một số cơ quan, địa phương còn hình thức, chưa quyết liệt...

- Kết quả khảo sát của PAPI: Đối với một số thủ tục hành chính mà người dân thường xuyên tiếp cận nhất (cấp phép xây dựng, cấp GCN quyền sử dụng đất, công chứng Nhà nước), so với 5 nội dung khác, thì người dân khá hài lòng đối với các thủ tục này. Tuy nhiên so với các tỉnh cùng khảo sát thì Kon Tum đứng thứ 29/30 tỉnh về trực nội dung này trong năm 2010; kết quả khảo sát năm 2011, Kon Tum xếp ở vị trí 13/63 tỉnh, thành phố, có sự tiến bộ vượt bậc sau một năm nỗ lực của chính quyền.

- Qua khảo sát của tỉnh: Khi được hỏi trong vòng 3 năm qua từ chính những người đã từng đi làm các thủ tục này trả lời thì người dân khá hài lòng khi thực hiện các thủ tục hành chính. Trong số người được hỏi thì số người đã từng đi làm dịch vụ công chứng nhà nước ở địa phương là khá cao (75%), số người đi xin cấp phép xây dựng (24%) và giấy CNQSD đất (28%) là rất ít, tuy nhiên người dân có sự hài lòng về chất lượng các dịch vụ này.

a. Về dịch vụ cấp giấy phép xây dựng:

- Theo khảo sát của PAPI: Mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ cấp phép xây dựng, điểm số của tỉnh gần bằng với điểm số của tỉnh ở vị trí trung vị (Hải Phòng): Trong số những người được hỏi, chỉ có rất ít người xin cấp phép xây dựng và phản ánh của họ đối với dịch vụ là rất tốt. Tỉ lệ % số người đã đi làm thủ

tục hành chính xin cấp phép xây dựng đánh giá về các chỉ tiêu về chất lượng dịch vụ tốt: 100% được hướng dẫn cụ thể về thủ tục cần làm, đội ngũ nhân viên có thái độ lịch sự, được hẹn cụ thể ngày nhận kết quả, được kết quả đúng như lịch hẹn và 80% cho rằng thủ tục không yêu cầu quá nhiều giấy tờ.

- Qua khảo sát của tỉnh: Với số người có đi xin phép xây dựng là rất ít. Nhưng với số người từng đi xin phép xây dựng trong toàn mẫu lại nhận được sự hài lòng khá cao với 88% người cho rằng họ được hướng dẫn cụ thể thủ tục (các huyện/thành phố đều có sự hài lòng từ 78% trở lên); có 68% cho rằng họ không phải yêu cầu quá nhiều loại giấy tờ. Với số người có xây dựng nhưng không đi xin phép thì đa số đều cho rằng do ở địa phương đó không buộc phải xin phép xây dựng, có người cho rằng họ không biết đến việc này.

b. Dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất/nhà ở.

- Theo kết quả khảo sát của PAPI: Mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất/nhà ở, điểm số của tỉnh Kon Tum gần bằng với điểm số của tỉnh ở vị trí trung vị (Đồng Nai). Có 70% số người được hỏi cho biết so với 3 năm trước, thủ tục hiện nay đơn giản hơn; Tỷ lệ % số người đã đi làm thủ tục xin cấp GCN quyền sử dụng đất đánh giá về các chỉ tiêu về chất lượng dịch vụ khá tốt: 93% cho biết mức phí được niêm yết công khai; 91% cho biết đội ngũ nhân viên có thái độ tốt; 77% cho biết được hẹn cụ thể ngày nhận kết quả và 66% cho biết nhận được kết quả như đúng hẹn.

- Qua khảo sát của tỉnh: Đa số đều đến bộ phận một cửa cấp xã để làm thủ tục này và người dân khá hài lòng với chất lượng nhận được khi thực hiện thủ tục. Với những người đi làm thủ tục này thì có tới 69% cho rằng họ không phải tới nhiều nơi để làm; 88,6% cho rằng được hướng dẫn cụ thể về thủ tục và 73% cho biết họ được hẹn cụ thể ngày trả kết quả (tỷ lệ người dân đi làm thủ tục này ở các huyện được hẹn cụ thể ngày trả kết quả cũng cao từ gần 60% trở lên). Tuy nhiên, trong số những người được hẹn thì có 77% người nhận được kết quả đúng hẹn. Những kết quả trên cũng chỉ ở mức khá, điều này đòi hỏi chúng ta phải tiếp tục cải cách và có những giải pháp để thực hiện thủ tục này tốt hơn cho người dân và để cho người dân tin tưởng, dễ dàng khi thực hiện thủ tục này.

c. Dịch vụ công chứng nhà nước

- Kết quả khảo sát của papi: Điểm số của tỉnh Kon Tum so với 30 tỉnh được khảo sát như sau:

	Các tiêu chí về chất lượng	Kon Tum	Toàn quốc
a.	Được hướng dẫn cụ thể về thủ tục cần làm	100%	89%
b.	Mức phí phải nộp được niêm yết công khai	99%	80%
c.	Đội ngũ nhân viên có thái độ lịch sự	96%	85%
d.	Đội ngũ nhân viên có trình độ tốt	84%	75%
e.	Thủ tục không yêu cầu quá nhiều giấy tờ	72%	60%
f.	Được hẹn cụ thể ngày nhận kết quả	91%	87%
g.	Nhận được kết quả đúng như lịch hẹn	91%	86%

Các tiêu chí về chất lượng	Kon Tum	Toàn quốc
h. Nhìn chung hài lòng với dịch vụ nhận được	97%	86%

- Qua khảo sát của tỉnh: Với 92% người đi công chứng cho rằng họ được hướng dẫn cụ thể về thủ tục ; 87% cho rằng họ được giải quyết nhanh chóng, đúng hẹn. Đây là kết quả của một quá trình cố gắng cải cách của chính quyền các địa phương thời gian qua với nhiều giải pháp khác nhau.

2.6. Cung ứng dịch vụ công

Theo đánh giá của PAPI thì người dân đánh giá cao về khả năng cung ứng dịch vụ công của tỉnh Kon Tum (đứng thứ 14/30 tỉnh khảo sát về trực nội dung này trong năm 2010; và đứng thứ 26/63 tỉnh, thành phố trong năm 2011).

a. Lĩnh vực giáo dục tiểu học công lập:

Thời gian qua đã đầu tư và bổ sung cơ sở vật chất, mua sắm thêm một số đồ dùng thiết bị để phục vụ dạy học tốt hơn; công tác xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên được toàn ngành quan tâm, tạo điều kiện. Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định quy định cụ thể mức thu học phí các trường công lập trên địa bàn và quy định việc thu và sử dụng kinh phí hoạt động của Ban đại diện cha mẹ học sinh và quy định về dạy thêm, học thêm trên địa bàn tỉnh, gần đây nhất Sở Giáo dục và Đào tạo đã ban hành văn bản cấm dạy thêm ở tiểu học... Bên cạnh đó, cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học ở vùng ven, vùng dân tộc thiểu số chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu học tập 2 buổi/ngày của học sinh; phương tiện phục vụ cho dạy học và học tập của giáo viên và học sinh còn thiếu thốn; một số giáo viên còn lúng túng trong việc lựa chọn, điều chỉnh nội dung, phương pháp dạy học cho phù hợp đối tượng học sinh, công tác tuyên truyền, vận động học sinh dân tộc thiểu số của giáo viên có lúc gặp trở ngại...

- Kết quả khảo sát từ PAPI: Có 80% số người được hỏi cho biết nhìn chung giáo viên có trình độ sư phạm tốt; 50% số người cho biết phụ huynh học sinh không phải trả các khoản phí ngoài quy định (tỉ lệ này trên toàn mẫu là 30%); 51% số người cho biết để học sinh được quan tâm hơn, phụ huynh cần bồi dưỡng thêm cho giáo viên (tỉ lệ này trên toàn mẫu là 60%); 30% cho biết giáo viên ưu ái các học sinh tham gia các lớp học thêm (tỉ lệ này toàn quốc là 40%).

- Qua kết quả khảo sát của tỉnh: Có 65% số người được hỏi nhận thấy giáo viên có trình độ sư phạm tốt; 85% phụ huynh học sinh không phải bồi dưỡng thêm cho giáo viên và 64% cho biết cha mẹ học sinh không phải đóng góp thêm các khoản ngoài quy định của nhà nước; có 26% cho biết cha mẹ phải đóng góp thêm ngoài các khoản tiền khác ngoài quy định và được biết đó là tiền quỹ lớp, quỹ hội, tiền phô tô giấy thi, đề thi... Do vậy, cần thực hiện nghiêm túc việc thu, chi theo đúng quy định.

b. Đối với dịch vụ y tế công lập

Tiến hành lựa chọn, phân tích 4 lĩnh vực gồm: tỉ lệ tiếp cận bảo hiểm y tế công lập, hộ nghèo được trợ cấp tiếp cận bảo hiểm y tế, trẻ em dưới 6 tuổi được khám bệnh miễn phí và chất lượng bệnh viện công lập.

* Việc cấp thẻ BHYT :

- Theo kết quả khảo sát của PAPI: Có 68% số người được hỏi cho biết họ có bảo hiểm y tế; 50% số người không có bảo hiểm y tế cho biết lý do là vì họ không có tiền để mua; 80% số người được hỏi cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua Bảo hiểm y tế (tỉ lệ này trên toàn mẫu là 74%). Về khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ em dưới 6 tuổi thì có 68% cho biết trẻ em dưới 6 tuổi được khám chữa bệnh miễn phí (tỉ lệ này trên toàn mẫu là 72%).

- Qua khảo sát của tỉnh: Tỉ lệ hài lòng khá cao đối với 4 lĩnh vực khảo sát. Với 87% người trả lời cho biết họ có thể bảo hiểm y tế (ở các huyện đều có tỉ lệ từ 81-99%) và chủ yếu (86%) là do cơ quan/chính quyền mua cho và trong số 13% số người không có thể bảo hiểm y tế thì có 55% cho rằng họ không có tiền để mua; 89% cho biết người nghèo được nhận bảo hiểm y tế miễn phí, tuy nhiên vẫn còn một số chưa được nhận hoặc nhận chưa kịp thời do quá trình lập danh sách từ cơ sở lên không kịp thời và thiếu; 94% cho biết trẻ em dưới 6 tuổi được khám chữa bệnh miễn phí.

*** Về bệnh viện công lập:**

Thời gian qua, tỉnh đã đầu tư, cải tạo, xây dựng mới một số bệnh viện; hầu hết các bệnh viện đều thực hiện đạt và vượt chỉ tiêu về khám, chữa bệnh; chất lượng công tác khám, chữa bệnh từng bước được nâng cao; các cơ sở y tế trên địa bàn tỉnh không có tình trạng quá tải (trừ Bệnh viện đa khoa tỉnh và Bệnh viện đa khoa khu vực Ngọc Hồi). Tuy nhiên, hầu hết các cơ sở y tế chưa đáp ứng được nhu cầu khám bệnh, chữa bệnh ngày càng cao của nhân dân, đặc biệt nhu cầu sử dụng dịch vụ kỹ thuật cao; vẫn còn tình trạng người dân phàn nàn về tinh thần thái độ phục vụ của một số CBCCVC trong ngành.

- Theo kết quả khảo sát của PAPI: 65% số người được hỏi cho biết đã trực tiếp hoặc có người thân đi khám, chữa bệnh ở bệnh viện công lập cho biết chi phí khám chữa bệnh là hợp lý (tỉ lệ toàn mẫu là 74%); 69% số người được hỏi cho biết đã trực tiếp hoặc có người thân đi khám, chữa bệnh cho biết thái độ của cán bộ y tế là tốt; 62% cho biết họ không phải đợi quá lâu mới được chăm sóc y tế.

- Qua khảo sát của tỉnh: Những người đi khám chữa bệnh ở bệnh viện công cũng có những ý kiến đánh giá tốt, trong toàn mẫu khảo sát có 74% cho biết người bệnh không phải nằm chung giường; 89% cho biết trong quá trình điều trị, cán bộ y tế trực thường xuyên; 80% cho biết đội ngũ y, bác sỹ có thái độ phục vụ bệnh nhân tốt (tất cả các huyện đều có tỉ lệ từ 70-86%); 76% cho biết chi phí khám chữa bệnh hợp lý.

c. Về cơ sở hạ tầng

Tiêu chí này đánh giá khả năng tiếp cận dịch vụ điện của gia đình, thu gom rác thải tại khu dân cư, và chất lượng nước sinh hoạt.

- Kết quả khảo sát từ PAPI cho thấy: tỉnh còn nhiều hạn chế, cần quan tâm hơn đặc biệt là nước ăn uống. Có 11% số người được hỏi cho biết có nước máy về đến tận nhà, hơn 50% số người được hỏi cho biết gia đình dùng nước giếng khơi.

- Qua khảo sát của tỉnh thì cũng còn những hạn chế về dịch vụ thu gom rác thải và chất lượng nước uống: 29% số người trả lời được hỏi cho biết ở thôn/tổ dân phố họ sinh sống có dịch vụ thu gom rác thải do chính quyền cung cấp, được biết đối với những nơi không có dịch vụ này thì rác thải sinh hoạt do người dân tự xử lý

(đốt, đào hồ...); 07% người dân sử dụng nước máy, 30% người dân sử dụng nước từ trạm cấp nước tập trung, 27% sử dụng nước giếng khơi, 27% sử dụng nước suối.

Riêng về cung cấp lưới điện cho người dân thì thời gian qua nhờ sự quan tâm của Đảng, nhà nước trong việc phát triển điện khí hóa nông thôn, bằng nguồn vốn đầu tư khác nhau để phát triển hệ thống lưới điện cho các khu vực vùng sâu vùng xa (đặc biệt là Dự án cấp điện cho các thôn buôn chưa có điện ở 5 tỉnh Tây Nguyên) lưới điện tỉnh Kon Tum đã phát triển mạnh mẽ và thu được nhiều thành công đáng khích lệ, tính đến tháng 10/2011, 100% số xã của tỉnh đã được sử dụng điện lưới Quốc gia, qua khảo sát tại 9 huyện/thành phố thì có tới 98.6% hộ dân sử dụng điện để sinh hoạt.

d. Về an ninh, trật tự: Đánh giá về mức độ an toàn ở khu dân cư trong đời sống hàng ngày thì qua khảo sát của papi người dân đánh giá cao mức độ an ninh, trật tự địa bàn khu dân cư và cho rằng tình hình an ninh, trật tự khu vực dân cư không có chiều hướng xấu đi trong vòng 3 năm qua. Trong thực tế, thời gian qua tình trạng trộm cắp tài sản, cướp giật tài sản...vẫn đang diễn ra trong đời sống hàng ngày ở khu dân cư.

III. Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế trong các lĩnh vực quản lý hành chính công của tỉnh

Từ những đánh giá trên, có thể nhận thấy một số nguyên nhân cơ bản dẫn đến các hạn chế, yếu kém trong việc quản lý hành chính công của tỉnh ở 06 trục nội dung như sau:

1. Sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở:

- Chính quyền địa phương chưa làm tốt công tác tuyên truyền, thông tin đến người dân các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, Pháp luật của Nhà nước. Việc triển khai các nội dung quy chế dân chủ ở cơ sở nhiều nơi còn hình thức. 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.

- Việc công khai những nội dung dân biết, dân bàn tại các khu dân cư chưa được phát huy đầy đủ, người dân chưa nắm rõ được nội dung, giá trị của việc tham gia nên không tự kiểm tra, giám sát hết vấn đề. Ngoài ra, một bộ phận nhân dân chưa thực hiện tốt quyền làm chủ và ý thức trách nhiệm của mình trong tham gia xây dựng và thực hiện dân chủ ở cơ sở; không tham gia họp ở khu dân cư nên khó khăn trong biểu quyết các vấn đề dân bàn, dân quyết định.

2. Về công khai, minh bạch:

Cấp ủy, chính quyền địa phương các cấp chưa quan tâm nhiều đến việc công khai, minh bạch; việc công khai còn hình thức, chưa cụ thể và chưa thích hợp dẫn đến nhiều người dân chưa được biết; chưa đề ra được nhiều hình thức công khai phù hợp với điều kiện địa hình, dân trí của địa phương.

3. Về trách nhiệm giải trình với người dân:

- Cán bộ, công chức, đảng viên chưa nhận thức hết vai trò của Ban thanh tra nhân dân và Ban giám sát đầu tư của cộng đồng.

- Cấp ủy, chính quyền địa phương chưa quan tâm đúng mức về đảm bảo kinh phí hoạt động thường xuyên của Ban thanh tra nhân dân và Ban giám sát đầu tư của cộng đồng.

- Vai trò của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng chưa được đề cao đúng mức. Các thành viên hoạt động kiêm nhiệm, kiến thức pháp luật và kỹ năng giám sát của Ban thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng còn nhiều hạn chế.

4. Kiểm soát tham nhũng:

- Một số quy định của pháp luật liên quan đến công tác phòng, chống tham nhũng chưa thống nhất, thường xuyên thay đổi; cơ chế, chính sách về quản lý trên nhiều lĩnh vực còn bất cập, thiếu đồng bộ nhất là các lĩnh vực đất đai, đầu tư xây dựng...; thủ tục hành chính được cải cách nhưng vẫn còn rườm rà, phức tạp.

- Hành vi tham nhũng có độ ẩn cao nên việc phát hiện và chứng minh hành vi tham nhũng rất khó và thường kéo dài, dẫn đến việc phát hiện tham nhũng rất ít, công tác điều tra một số vụ còn chậm và trong quá trình xử lý của cơ quan tố tụng còn có những sai sót gây dư luận không tốt trong nhân dân.

- Các chế độ phụ cấp của cán bộ, công chức còn thấp so với mặt bằng chung, chưa thực sự trang trải cuộc sống bằng lương nên dễ nảy sinh những nhiễu.

- Một số người đứng đầu cơ quan, đơn vị chưa thực sự gương mẫu và phát huy trách nhiệm trong công tác phòng ngừa, thanh tra, kiểm tra, phát hiện và xử lý các hành vi tiêu cực tham nhũng; một số cơ quan, tổ chức, đơn vị chưa tạo được môi trường hoạt động công khai, minh bạch, tính dân chủ chưa được phát huy đúng mức.

- Cấp trên thiếu kiểm tra, giám sát cấp dưới.

- Nhân dân còn ngại hoặc sợ bị trả thù khi đứng lên tố cáo tham nhũng.

5. Thủ tục hành chính công:

- Lãnh đạo một số các cơ quan, địa phương chưa thật sự quan tâm, chưa nắm rõ tinh thần, mục đích của cải cách hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính nói riêng, chính vì vậy chưa quyết liệt trong công tác chỉ đạo thực hiện.

- Công tác kiểm tra, phát hiện bộ phận cán bộ, công chức trong khi thi hành công vụ còn những nhiễu, gây khó khăn, phiền hà cho tổ chức và công dân chưa thực hiện tốt.

- Một bộ phận cán bộ, công chức, viên chức nhận thức còn hạn chế, ý thức trách nhiệm trong thực thi công vụ, thái độ phục vụ nhân dân, mức độ chuyên nghiệp, tính chuyên sâu, kỹ năng hành chính và đạo đức, phẩm chất chưa đáp ứng yêu cầu cải cách.

- Hạ tầng công nghệ thông tin chưa được đầu tư đúng mức; tình trạng cán bộ, công chức, viên chức chưa sử dụng thành thạo thiết bị công nghệ thông tin còn khá phổ biến.

- Quan hệ phối hợp trong giải quyết hồ sơ giữa các cấp, ngành còn nhiều thiếu sót, ý thức cộng đồng trách nhiệm giữa các bên chưa cao, còn tình trạng đùn đẩy trách nhiệm.

6. Cung ứng dịch vụ công:

- Đối với lĩnh vực giáo dục tiểu học: Tỉnh ta là một tỉnh nghèo, kinh phí địa phương khó khăn, sự đóng góp của nhân dân hầu như không có nên việc đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học 2 buổi/ngày rất hạn hẹp (đặc biệt là ở vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn). Do điều kiện kinh tế khó khăn, nhiều gia đình cho con em đi học nhưng chỉ trông chờ sự hỗ trợ của Nhà nước, một số đồ dùng học tập của học sinh dù đã được cấp nhưng vẫn còn thiếu so với nhu cầu; việc tìm hiểu để thâm nhập vào đời sống văn hóa của người đồng bào dân tộc thiểu số cũng ít được giáo viên lưu tâm, giáo viên biết tiếng mẹ đẻ của học sinh dân tộc thiểu số chưa nhiều.

- Đối với lĩnh vực Y tế: Nguồn lực còn hạn chế, thiếu trang thiết bị hiện đại, thiếu cán bộ trình độ sau Đại học, đặc biệt Bác sỹ chuyên khoa sâu; công tác giáo dục y đức thực hiện chưa thường xuyên, sự kiểm tra, giám sát chưa liên tục. Mặc dù được ngân sách nhà nước hỗ trợ 50% mức đóng Bảo hiểm Y tế, nhưng đối tượng hộ cận nghèo tham gia rất ít, do điều kiện kinh tế gia đình còn quá khó khăn, nên chỉ có những người có bệnh nặng mới tham gia Bảo hiểm Y tế; bên cạnh đó, do nhận thức về Bảo hiểm Y tế còn hạn chế của một số chủ sử dụng lao động ở các doanh nghiệp ngoài quốc doanh; mặt khác, chế tài xử phạt vi phạm hành chính ở mức thấp, chưa đủ sức răn đe các đơn vị vi phạm. Tiến độ điều tra hộ nghèo hàng năm của huyện, thành phố còn chậm và công tác rà soát số trẻ em mới sinh chưa được các xã, phường, thị trấn thuộc các huyện, thành phố thực hiện kịp thời nên ảnh hưởng đến việc cấp thẻ; các ngành có liên quan cung cấp danh sách các nhóm đối tượng cho cơ quan cấp thẻ Bảo hiểm Y tế thiếu chính xác về thông tin cá nhân.

- Đối với một số dịch vụ khác: Các mục tiêu cấp nước và vệ sinh môi trường nông thôn ở tỉnh đã thực hiện trong những năm qua chưa đạt so với các mục tiêu đã đề ra; ý thức của người dân ở khu vực nông thôn chưa cao, nhất là đồng bào dân tộc thiểu số chưa nhận thức đầy đủ về sự cần thiết của vấn đề ăn, uống, ở hợp vệ sinh. Mức hỗ trợ hiện nay về nước sạch và vệ sinh môi trường của Chương trình mục tiêu quốc gia còn rất thấp, hỗ trợ từ ngân sách của địa phương không đáng kể. Các huyện, thành phố thực hiện đầu tư nâng cấp, sửa chữa và xây dựng mới các công trình cấp nước sinh hoạt nông thôn còn dàn trải không được tập trung.

Phần thứ hai

QUAN ĐIỂM, MỤC TIÊU, GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

I. Quan điểm

Nâng cao hiệu quả quản lý hành chính công của tỉnh có ý nghĩa rất quan trọng nhằm nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Nhà nước càng ngày càng gần gũi với nhân dân và đáp ứng cao hơn nhu cầu của nhân dân, đúng với bản chất của Nhà nước ta là Nhà nước của dân, do dân và vì dân. Nâng cao hiệu quả quản lý hành chính công của tỉnh là nhiệm vụ của các cấp, các ngành và cán bộ công chức ở các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh và của toàn xã hội.

II. Mục tiêu

1. Mục tiêu chung: Tiến tới xây dựng một nền hành chính dân chủ, minh bạch, trong sạch, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả trên cơ sở nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền các cấp trong việc phục vụ nhân dân.

2. Mục tiêu cụ thể: Nâng cao hiệu quả quản lý hành chính công của tỉnh nhằm từng bước cải thiện sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan Nhà nước. Từ nay đến năm 2015 phải tập trung tiến hành cải thiện cả 06 trục nội dung, trong đó tập trung các nội dung còn yếu sau :

- Cải thiện sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở bằng việc triển khai thực hiện tốt Quy chế dân chủ ở cơ sở và Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn.

- Thực hiện nghiêm việc công khai, minh bạch tất cả các nội dung công việc của chính quyền cơ sở như: Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất hàng năm; báo cáo thu chi ngân sách hàng năm của cấp xã...

- Cải thiện hoạt động của Ban Thanh tra nhân và Ban giám sát đầu tư của cộng đồng trên thực tế.

- Tập trung vào công tác phòng, chống tham nhũng trong chính quyền, trong cung ứng dịch vụ công và nỗ lực của chính quyền và người dân trong việc phòng, chống tham nhũng ở địa phương.

- Từng bước nâng cao chất lượng các bệnh viện công lập tuyến cơ sở để thực hiện tốt hơn công tác chăm sóc sức khỏe cho nhân dân các dân tộc trong tỉnh, giảm sức ép cho y tế tuyến trên; đầu tư nâng cấp một số trang thiết bị hiện đại cho các bệnh viện.

- Tiếp tục đầu tư cơ sở vật chất cho giáo dục gắn với nâng cao chất lượng dạy và học, đặc biệt là chất lượng giáo dục bậc Trung học cơ sở. Nâng cao chất lượng phục vụ các lĩnh vực dịch vụ công khác.

- Tăng cường công tác cải cách hành chính mà trọng tâm là đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính với các nhiệm vụ như: Rà soát, hoàn thiện và công bố kịp thời các thủ tục hành chính; công khai, minh bạch các thủ tục hành chính, quy định hành chính; thực hiện hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; tăng cường công tác kiểm tra trách nhiệm của các cơ quan, địa phương, cán bộ trực tiếp giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức...

III. Giải pháp

1. Tuyên truyền, quá triệt, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức, nhân dân trong việc thực hiện nhiệm vụ nâng cao hiệu quả quản lý hành chính công.

Các cấp, các ngành thường xuyên phổ biến các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý hành chính công và những quy định của pháp luật liên quan đến cung cấp dịch vụ công... cho cán bộ, công chức, viên chức để nâng cao nhận thức, phục vụ nhân dân tốt hơn. Đồng thời, phải nâng cao nhận thức của người dân về quyền và nghĩa vụ của mình, về các quy trình, quy định trong giải quyết công việc...từ đó giữa cán bộ, công chức với người dân có sự phối hợp tốt trong giải quyết công việc.

Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức các cấp, các ngành cần nâng cao trình độ, thực hiện tốt nhiệm vụ của mình theo tinh thần phục vụ, gần gũi và tận tình trong hướng dẫn người dân thực hiện đúng các quy định của pháp luật.

Thực hiện tốt các biện pháp khuyến khích sự tham gia góp ý của người dân đối với hoạt động của các cấp chính quyền, tố cáo các hành vi sai trái của cán bộ công chức, phản ánh các hiện tượng nhũng nhiễu trong hoạt động công vụ.

2. Nâng cao hiệu quả quản lý hành chính công của tỉnh

2.1 Cải thiện sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở

a. Nâng cao cơ hội tham gia dân chủ ở cơ sở cho người dân:

Thường xuyên tuyên truyền phổ biến pháp luật và Pháp lệnh thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở về những nội dung phải công khai để nhân dân biết, nội dung nhân dân bàn và quyết định, nội dung nhân dân tham gia ý kiến trước khi cơ quan có thẩm quyền quyết định, nội dung nhân dân giám sát; trách nhiệm của chính quyền, cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn, của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và của nhân dân trong việc thực hiện dân chủ ở cấp xã.

Các cấp, các ngành tăng cường hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc cơ sở triển khai thực hiện; xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm quy chế dân chủ ở cơ sở.

b. Nâng cao chất lượng bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố:

- Phát huy vai trò chính của chính quyền cấp xã và Chi bộ thôn trong việc giới thiệu người bầu vào Trưởng thôn (giới thiệu có số dư, người có trình độ, năng lực điều hành, có uy tín ở khu dân cư để bầu, cung cấp đủ thông tin để người dân cân nhắc và quyết định).

- Chính quyền địa phương hướng dẫn các thôn/Tổ dân phố tiến hành đúng thành phần, nội dung, trình tự và thủ tục bầu Trưởng thôn/tổ trưởng Tổ dân phố để chọn ra người có đủ tiêu chuẩn theo quy định, đảm bảo năng lực và có phương pháp vận động, tổ chức nhân dân thực hiện tốt các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách Pháp luật của Nhà nước và nhiệm vụ phát triển kinh tế, chính trị, an ninh và quốc phòng của địa phương.

2.2 Đẩy mạnh công khai minh bạch

a. Công khai danh sách hộ nghèo:

Công khai những chế độ, chính sách của Bộ, ngành Trung ương và của tỉnh hàng năm, cũng như chính sách hỗ trợ đột xuất đối với người nghèo để nhân dân biết, giám sát thực hiện. Đổi mới phương thức bình chọn hộ nghèo theo hướng công khai, minh bạch, đúng đối tượng, công khai danh sách hộ nghèo đã được xét chọn tại nơi sinh hoạt của thôn và tại khu dân cư.

Thực hiện nghiêm túc, đúng quy trình, thủ tục và đảm bảo về thời gian việc xét hộ nghèo để thụ hưởng các chế độ, chính sách đúng quy định. Xử lý nghiêm những cơ quan, địa phương và cán bộ công chức thực hiện không đúng quy định về chính sách cho hộ nghèo của nhà nước.

b. Công khai ngân sách cấp xã và các khoản thu khác ở khu dân cư

- Phát huy vai trò giám sát của HĐND, các đoàn thể quần chúng, của cán bộ, đảng viên và nhân dân. Phát huy dân chủ, công khai minh bạch báo cáo thu chi để cán bộ, công chức và nhân dân kiểm tra, góp ý, giám sát theo quy chế dân chủ để kịp thời uốn nắn và ngăn chặn những dấu hiệu tiêu cực phát sinh.

- Việc công khai phải lựa chọn hình thức và vị trí phù hợp để đảm bảo cho người dân có thể đọc được các thông tin trong báo cáo thu chi của xã.

- Bồi dưỡng nghiệp vụ tài chính cho kế toán, thủ quỹ, chủ tịch UBND cấp xã; hướng dẫn, kiểm tra nghiệp vụ tài chính ở xã.

- Nâng cao ý thức trách nhiệm đạo đức, cần kiệm liêm chính cho cán bộ trực tiếp thực hiện nhiệm vụ.

- Các cấp, các ngành, đặc biệt là các cơ quan chuyên môn phải tăng cường công tác hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc cơ sở triển khai thực hiện. Đồng thời có biện pháp xử lý nghiêm những cơ quan, địa phương và cán bộ công chức thực hiện không đúng quy định.

c. Công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và khung giá đất:

- Lấy ý kiến người dân về quy hoạch sử dụng đất:

+ Dự thảo quy hoạch sử dụng đất chi tiết phải được giới thiệu đến từng tổ dân phố, thôn, làng và các điểm dân cư khác; đồng thời phải niêm yết công khai tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn nơi có đất.

+ Tổ chức tiếp nhận ý kiến đóng góp trực tiếp của nhân dân hoặc ý kiến đóng góp thông qua đại diện điểm dân cư, Mặt trận tổ quốc Việt Nam, các tổ chức đoàn thể tại địa phương; lấy ý kiến của Thường trực HĐND xã, phường, thị trấn nơi có đất.

- Công khai quy hoạch sử dụng đất:

+ Thực hiện công khai quy hoạch sử dụng đất theo nhiệm vụ của từng cơ quan lập quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất: UBND cấp xã công bố công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất chi tiết tại trụ sở UBND cấp xã; Phòng Tài nguyên và Môi trường các huyện, thành phố và Sở Tài nguyên và Môi trường theo nhiệm vụ của từng cơ quan lập quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất trong suốt kỳ quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất theo quy định của pháp luật.

+ Việc công khai phải được thực hiện đến tận các khu dân cư, chính quyền địa phương cần sử dụng các phương tiện truyền thông công cộng như đài Phát thanh Truyền hình để thông tin tới người dân ở những nơi có điều kiện đi lại khó khăn, địa hình phức tạp và trình độ dân trí còn thấp để người dân nắm bắt thông tin và có điều kiện tham gia ý kiến với chính quyền địa phương. Những ý kiến người dân tham gia cần có phản hồi và phân tích rõ để người dân hiểu.

+ Bản đồ quy hoạch cần có một số chỉ dẫn giải thích cho người dân không có chuyên môn hiểu được và thực hiện theo đồ án quy hoạch được duyệt.

+ Định kỳ kiểm tra việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất để kịp thời chấn chỉnh.

+ Bảng giá đất hàng năm sau khi được UBND tỉnh ban hành được công bố trên công báo của tỉnh, công thông tin điện tử của UBND tỉnh và các hình thức thích hợp khác cho người dân dễ dàng tiếp cận.

+ Tăng cường hơn nữa việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hành chính thông qua việc thành lập các Website, các cổng điện tử giao tiếp với người dân để công khai các thông tin liên quan đến quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và khung giá đất.

+ Công khai với người dân chỉ số mốc địa giới đền bù, mức giá đền bù, số hộ, diện tích đất, loại đất bị thu hồi, tài sản, cây trồng cùng với mức giá đền bù...

d. Công khai kế hoạch đầu tư các dự án trên địa bàn và kết quả xử lý các vụ việc qua giám sát ở khu dân cư.

2.3. Cải thiện nội dung trách nhiệm giải trình với người dân

- Nâng cao hiệu quả hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư cộng đồng:

+ Tăng cường sự lãnh đạo đạo của các cấp ủy Đảng đối với công tác thanh tra nhân dân và giám sát đầu tư cộng đồng ở cơ sở. Khẩn trương bầu Ban Thanh tra nhân dân tại các xã, phường, thị trấn nơi chưa có và thành lập Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng đảm bảo số lượng, tiêu chuẩn và hoạt động đúng nguyên tắc.

+ Tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng về chuyên môn nghiệp vụ, quy định của pháp luật và các quy trình cơ bản cho Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.

+ Các dự án, chương trình đầu tư trong cộng đồng phải được sự tham gia giám sát của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng.

+ Ban thanh tra nhân dân thường xuyên phản ánh tình hình và báo cáo hoạt động của mình trong các phiên họp thường kỳ của Mặt trận Tổ quốc.

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai các thông tin về quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội, kế hoạch sử dụng đất, quy hoạch xây dựng kết cấu hạ tầng, quy hoạch xây dựng chi tiết các khu đô thị, khu dân cư, khu công nghiệp, kế hoạch đầu tư trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

- Từng bước triển khai lập kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội hàng năm cấp xã theo phương pháp mới, có sự tham gia của người dân.

- Tổng kết đánh giá việc thực hiện quy chế giám sát của cộng đồng theo Quyết định số 80/2005/QĐ-TTg, ngày 08-4-2005 của Thủ tướng Chính phủ và Thông tư liên tịch số 04/2006/TTLT, ngày 04-12-2006 của Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Bộ Tài chính về hướng dẫn thực hiện Quyết định số 80/2005/QĐ-TTg.

- Nghiên cứu đổi mới nội dung, phương thức tiếp xúc của đại biểu Hội đồng nhân dân 3 cấp với cử tri, đảm bảo chất lượng, hiệu quả, tránh hình thức.

Trước các kỳ tiếp xúc phải thông báo rộng rãi trên hệ thống truyền thanh về thời gian địa điểm, nội dung và các vấn đề liên quan để người dân nắm và tham gia có hiệu quả; dành nhiều thời gian để cử tri đề xuất nguyện vọng, kiến nghị; kiến nghị của cử tri phải được tổng hợp chính xác, chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết đúng quy định và tăng cường giám sát kết quả thực hiện.

Mở rộng tiếp xúc cử tri tới từng thôn để có nhiều ý kiến từ cơ sở và bảo đảm tính đa dạng, phong phú và đầy đủ của các kiến nghị.

2.4 Cải thiện nội dung về kiểm soát tham nhũng

a. Cải thiện việc kiểm soát tham nhũng liên quan đến các cấp chính quyền địa phương:

- Tất cả các thủ tục hành chính liên quan đến người dân phải được tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Thủ tục, quy trình, thời gian giải quyết, lệ phí, các biểu mẫu... theo quy định phải được công khai tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và hướng dẫn người dân kê khai đúng quy định.

- Công khai số điện thoại của người có thẩm quyền tiếp nhận các ý kiến mà người dân có thể phản ánh khi cán bộ công chức những nhiễu ngay tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và tại bảng công khai thủ tục hành chính.

- Thực hiện nghiêm túc, đúng quy định về chuyển đổi vị trí công tác. Phát huy vai trò của cơ quan báo chí trong việc phát hiện, đưa tin, phản ánh các vụ việc có biểu hiện tham nhũng; có cơ chế bảo vệ người tố cáo hành vi tham nhũng.

b. Cải thiện việc kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công đối với lĩnh vực Y tế:

- Tiếp tục đẩy mạnh việc thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, viên chức trong các đơn vị sự nghiệp Y tế do Bộ Y tế ban hành.

- Tổ chức thực hiện có hiệu quả công tác thanh tra, kiểm tra; phát hiện và xử lý nghiêm những cán bộ, công chức, viên chức có biểu hiện tiêu cực, hành vi tham nhũng, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu... khi thi hành nhiệm vụ.

- Thực hiện nghiêm túc, đúng quy định về chuyển đổi vị trí công tác trong ngành Y tế theo đúng quy định.

- Thực hiện nghiêm túc việc kê khai tài sản, thu nhập theo quy định; nghiên cứu ban hành hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền ban hành cơ chế, chính sách nâng cao đời sống vật chất, tinh thần đối với đội ngũ y, bác sỹ y tế công lập.

- Triển khai thực hiện các quy định xử phạt hành chính về khám chữa bệnh.

- Tổ chức lấy ý kiến đánh giá của người bệnh, người nhà người bệnh về thái độ của đội ngũ y, bác sỹ đối với người bệnh trong khám, chữa bệnh. Công khai số điện thoại tiếp nhận các thông tin phản ánh từ người bệnh, người nhà người bệnh tại từng khoa khám và điều trị.

c. Cải thiện việc kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công đối với lĩnh vực Giáo dục:

- Tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về phòng chống tham nhũng cho cán bộ, giáo viên trong ngành.

- Triển khai Đề án đưa nội dung phòng chống tham nhũng vào chương trình giáo dục phổ thông; đưa nội dung Chiến lược quốc gia Phòng chống tham nhũng vào chương trình tập huấn, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức hằng năm.

- Rà soát, ban hành các văn bản chỉ đạo của ngành về phòng, chống tham nhũng ở một số lĩnh vực có nguy cơ phát sinh tham nhũng cao như: tuyển sinh, tuyển dụng, điều động, luân chuyển viên chức và bổ nhiệm cán bộ quản lý, quản lý các nguồn thu...

- Thực hiện nghiêm túc việc tuyển dụng viên chức trong ngành giáo dục, tuyển sinh đầu vào đúng quy định; tăng cường công tác kiểm tra việc tuyển dụng viên chức trong ngành giáo dục.

- Thực hiện nghiêm túc quy định về việc cấm dạy thêm, học thêm ở ngoài nhà trường đối với học sinh tiểu học.

- Lấy ý kiến phụ huynh học sinh về thái độ của giáo viên đối với các học sinh và chất lượng dạy học của giáo viên; các khoản đóng góp ngoài quy định về công tác dạy thêm, học thêm...

d. Cải thiện việc kiểm soát tham nhũng trong tìm việc làm tại cơ quan nhà nước:

- Thay đổi nhận thức của lãnh đạo các cấp và tầm quan trọng của yếu tố con người, nhất là những người có trình độ chuyên môn cao. Sớm nghiên cứu, thí điểm thi tuyển các chức danh lãnh đạo, quản lý (từ cấp Trưởng phòng cấp Sở trở xuống) trên địa bàn tỉnh.

- Tiếp tục thực hiện chính sách thu hút cán bộ, sinh viên tốt nghiệp về công tác tại tỉnh (theo Quyết định số 44/2009/QĐ-UBND ngày 31/7/2009 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành chính sách hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh đi học đại học, sau đại học và chính sách thu hút cán bộ, sinh viên tốt nghiệp về công tác tại tỉnh). Lãnh đạo các cơ quan tạo môi trường thuận lợi cho những cán bộ này phát huy và cống hiến.

- Hàng năm tổ chức các kỳ tuyển dụng công chức công khai, minh bạch trên các phương tiện thông tin đại chúng để tạo cơ hội cho mọi người và đảm bảo tuyển dụng công chức có đức và tài, việc tuyển dụng phải đảm bảo cơ hội, quyền lợi ngang nhau cho tất cả các thí sinh (kể cả thí sinh tự do và thí sinh đang hợp đồng tại các cơ quan...).

- Các cơ quan không được tự đặt ra các tiêu chuẩn, điều kiện trái quy định như phân biệt giới tính, trường đào tạo, loại hình đào tạo, loại bằng cấp...

e. Cải thiện việc quyết tâm phòng, chống tham nhũng:

- Các cấp ủy Đảng tăng cường sự lãnh đạo đối với công tác phòng, chống tham nhũng, phải thực sự coi công tác phòng, chống tham nhũng là một trong những công việc trọng tâm, tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đôn đốc. Lấy kết quả công tác phòng, chống tham nhũng là một trong những tiêu chí để xem xét khen thưởng đối với mỗi cơ quan, địa phương.

- Tăng cường hoạt động tuyên truyền, phổ biến quan điểm, chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước về phòng, chống tham nhũng. Mở các chuyên mục tuyên truyền, giáo dục các vấn đề liên quan đến phòng, chống tham nhũng trên các báo, đài.

- Thực hiện công tác kê khai tài sản, thu nhập cá nhân theo đúng quy định của Chính phủ; làm tốt việc chuyển đổi vị trí công tác của cán bộ, công chức, viên chức nhằm góp phần ngăn ngừa tham nhũng.

- Đẩy mạnh cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính, trong đó chú trọng đến giải quyết các thủ tục hành chính có liên quan đến người dân, doanh nghiệp theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”, thí điểm triển khai mô hình một cửa hiện đại ở một số địa phương có đủ điều kiện.

- Chú trọng đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao ý thức trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp cho cán bộ công chức gắn với việc xây dựng chế độ đã ngộ xứng đáng. Nâng cao chất lượng thực thi công vụ, phân công trách nhiệm cụ thể cho cán bộ

công chức, công khai các quy trình thực hiện để người dân giám sát, tăng cường kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc của nhân dân.

- Xử lý nghiêm trách nhiệm người đứng đầu khi để cơ quan, đơn vị do mình phụ trách xảy ra tham nhũng.

- Tạo điều kiện cho người dân thực hiện việc tố cáo hành vi tham nhũng đúng địa chỉ, có hiệu quả cao; phát huy tinh thần tố giác của cán bộ, nhân dân đối với hành vi tham nhũng.

- Phát huy vai trò giám sát của HĐND, các đoàn thể quần chúng, của cán bộ, đảng viên và nhân dân trong công tác đấu tranh phòng, chống tham nhũng. Tiếp tục triển khai, thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở.

- 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. Công khai các kết luận thanh tra, kiểm tra cũng như việc chấp hành kết luận thanh tra, kiểm tra của các cơ quan, đơn vị để tạo điều kiện cho người dân tham gia giám sát việc xử lý của cơ quan chức năng đối với hành vi tham nhũng.

- Tăng cường thanh tra trách nhiệm về quản lý nhà nước, quản lý kinh tế xã hội của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, tập trung thanh tra về quản lý đất đai, môi trường, khoáng sản, tài chính công, quản lý thực hiện các chương trình mục tiêu quốc gia, dự án đầu tư, các chính sách xã hội...

- Biểu dương, khen thưởng kịp thời các cá nhân, tập thể có thành tích, dũng cảm tố cáo tham nhũng; kiên quyết xử lý nghiêm những trường hợp lợi dụng dân chủ tố cáo sai sự thật, gây mất đoàn kết nội bộ. Có cơ chế để bảo vệ người tố cáo tránh bị trù dập, trả thù.

- Công khai báo cáo kết quả phòng, chống tham nhũng hàng năm của tỉnh trên các phương tiện thông tin của tỉnh.

2.5. Cải thiện về thủ tục hành chính

a. Rà soát, hoàn thiện và công bố kịp thời các thủ tục hành chính (TTHC):

- Kịp thời thông kê, công bố bổ sung các bộ TTHC thực hiện tại cơ quan hành chính các cấp của địa phương.

- Tăng cường rà soát TTHC, phát hiện đề xuất cấp có thẩm quyền loại bỏ hoặc sửa đổi TTHC không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung các TTHC cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế.

b. Công khai, minh bạch các thủ tục hành chính, quy định hành chính:

- Công khai đầy đủ các TTHC đã được công bố tại nơi tiếp nhận và giải quyết TTHC của cơ quan, địa phương; áp dụng các hình thức công khai, tuyên truyền, phổ biến phù hợp với từng loại đối tượng như: phát thanh thôn xã, công khai tại bản in thôn, làng, các điểm văn hóa...

- Kịp thời cập nhật, sửa đổi, bổ sung cơ sở dữ liệu TTHC và các văn bản quy định về TTHC trên cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, Cổng thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử về TTHC của tỉnh và trang thông tin điện tử thành phần của các cơ quan, địa phương.

- Công khai các văn bản chỉ đạo, điều hành của cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện liên quan đến đời sống người dân và hoạt động sản xuất, kinh doanh của

doanh nghiệp, nhất là các văn bản; quy định bảng giá đất hàng năm, quy hoạch sử dụng đất, quy hoạch ngành...

- Đẩy mạnh hoạt động xuất bản Công báo điện tử cấp tỉnh nhằm cung cấp nhanh nhất những quy định của địa phương đến người dân và doanh nghiệp.

c. Thực hiện hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính:

- Hoàn thiện hệ thống cán bộ làm công tác đầu mối kiểm soát TTHC ở các ngành, các cấp theo quy định.

- Kịp thời xử lý những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của cá nhân, tổ chức bằng nhiều hình thức như: Trực tiếp tại cơ quan, qua thư điện tử, đường bưu điện, điện thoại...

- Công khai số điện thoại, địa chỉ (cơ quan, thư điện tử, trang thông tin điện tử) của cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính cấp tỉnh tại nơi tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, địa phương (đặc biệt là cấp xã) nhằm kịp thời tiếp nhận những phản ánh về hành vi trái quy định của các cán bộ, công chức trong giải quyết TTHC.

d. Tăng cường công tác kiểm tra trách nhiệm của các cơ quan, địa phương, cán bộ trực tiếp giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức:

- Các cơ quan, địa phương phải tự tổ chức kiểm tra việc giải quyết TTHC tại cơ quan và các đơn vị trực thuộc (ít nhất là 01 đợt/năm). Bên cạnh đó, thường xuyên kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị trực thuộc.

- Sở Nội vụ thành lập các đoàn kiểm tra đột xuất đến kiểm tra việc giải quyết TTHC của cơ quan, địa phương.

- UBND tỉnh thành lập Đoàn để kiểm tra công tác cải cách thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực.

e. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính:

- Áp dụng công nghệ thông tin vào công tác giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân như gắn camera, máy ghi âm tại những địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

- Những địa phương chưa có điều kiện ứng dụng công nghệ thông tin, thì phát hành các tài liệu hướng dẫn, tờ rơi, tuyên truyền qua hệ thống phát thanh, truyền hình địa phương...

f. Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ công chức làm nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân:

Hàng năm mở các lớp tập huấn kỹ năng giao tiếp; các lớp chuyên môn nghiệp vụ liên quan cho cán bộ công chức trực tiếp tiếp nhận hồ sơ và giải quyết các thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân.

2.6. Cải thiện nội dung cung ứng dịch vụ công.

a. Cải thiện chất lượng bệnh viện công lập để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh cho người dân:

- Giải pháp để giảm tình trạng quá tải, thời gian chờ đợi của người bệnh:

+ Triển khai các dự án nâng cấp Bệnh viện Đa khoa tỉnh, Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi. Đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất và trang thiết bị cho các bệnh viện huyện, phòng khám đa khoa khu vực và trạm y tế tuyến xã để giảm tải cho các bệnh viện tuyến trên.

+ Đầu tư một số trang thiết bị hiện đại cho các bệnh viện để phục vụ công tác khám chữa bệnh.

+ Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý thông tin khám chữa bệnh nhằm giảm thiểu các thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

- Giải pháp để nâng cao hơn nữa y đức trong các cơ sở khám, chữa bệnh.

+ Tuyên truyền, giáo dục chính trị, tư tưởng trong cán bộ, nhân viên y tế các quy định về y đức, quy định về chế độ giao tiếp và các quy tắc ứng xử .

+ Tăng cường công tác chỉ đạo, kiểm tra, giám sát việc thực hiện các điều y đức, tinh thần và thái độ phục vụ người bệnh.

+ Có hình thức và phương tiện phù hợp để tạo điều kiện hơn nữa cho người bệnh, người nhà người bệnh phản ánh những thông tin về y đức và ý thức phục vụ người bệnh của cán bộ y tế. Công khai số điện thoại của Thủ trưởng tất cả các đơn vị y tế để ghi nhận và xử lý kịp thời những ý kiến phản ánh, góp ý của người bệnh, người nhà người bệnh và của xã hội về sự nhũng nhiễu, thiếu tinh thần trách nhiệm và vi phạm y đức của cán bộ y tế.

b. Cải thiện dịch vụ y tế công lập để đảm bảo cho người dân tiếp cận với các dịch vụ y tế:

- Cơ quan Bảo hiểm Xã hội chủ động phối hợp với các cơ quan thông tấn báo chí, các đơn vị đẩy mạnh công tác tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế (BHYT) trên diện rộng, lan tỏa tận các vùng sâu, vùng xa; ban hành các văn bản hướng dẫn liên ngành, quy chế phối hợp... tiếp tục mở rộng và phát triển đối tượng, nâng cao tỉ lệ người dân có Bảo hiểm Y tế.

- Hàng năm, cơ quan có thẩm quyền phải đẩy nhanh tiến độ rà soát, điều tra hộ nghèo, lập danh sách đề nghị cấp thẻ và thực hiện việc cấp thẻ một cách nhanh chóng để đảm bảo cho nhóm đối tượng người nghèo và người dân tộc thiểu số sống vùng kinh tế - xã hội khó khăn, đặc biệt khó khăn được cấp thẻ BHYT hàng năm, thuận lợi cho việc đi khám và điều trị bệnh.

- Có sự phối hợp tốt giữa Bảo hiểm Xã hội các huyện, thành phố với UBND xã, phường, thị trấn; nhân viên tế thôn làng; trạm y tế xã và phòng Lao động – Thương binh và Xã hội trong công tác phát hành thẻ Bảo hiểm Y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi đảm bảo kịp thời, tận tay đối tượng.

- Quy định cụ thể trách nhiệm của các cơ quan, địa phương trong việc cấp phát thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi.

- Triển khai thực hiện tốt Nghị định số 92/2011/NĐ-CP ngày 17/10/2011 của Chính phủ về việc quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực Bảo hiểm Y tế.

c. Cải thiện dịch vụ giáo dục mầm non và phổ thông công lập:

- Đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị dạy học nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao phục vụ sự phát triển kinh tế xã hội địa phương; từng bước đầu tư trang thiết bị cơ sở theo hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa.

- Ban hành các quy định, quyết định, hoàn thiện cơ sở pháp lý cho việc thu, quản lý và sử dụng các khoản thu ngoài ngân sách trong nhà trường.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên đạt chuẩn về chuyên môn đảm bảo cho dạy và học ở các cấp, bậc học.

- Kiên quyết thay thế những cán bộ, giáo viên không đạt chuẩn về trình độ chuyên môn, năng lực yếu không hoàn thành nhiệm vụ hoặc những giáo viên vi phạm các quy định của pháp luật.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát tất cả các hoạt động trong phạm vi ngành và xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

d. Cải thiện hệ thống hạ tầng cơ bản:

** Cải thiện việc cung cấp nước cho người dân:*

- Đầu tư mở rộng mạng lưới và nâng cao chất lượng cấp nước tại các đô thị.

- Tiếp tục thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân theo chương trình Mục tiêu quốc gia nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn; đảm bảo chất lượng các công trình cấp nước sạch cho nhân dân:

+ Rà soát, cập nhật, điều chỉnh, bổ sung quy hoạch các công trình cấp nước nông thôn trên địa bàn toàn tỉnh.

+ Phân cấp quản lý đầu tư các công trình cấp nước trên địa bàn tỉnh và ban hành quy chế quản lý, vận hành và bảo dưỡng các công trình cấp nước sau đầu tư để các địa phương áp dụng; xây dựng kế hoạch về cấp nước an toàn.

+ Chú trọng việc đầu tư xây dựng mới và nâng cấp mở rộng các công trình cấp nước theo hướng tập trung liên vùng và nâng công suất, cải thiện chất lượng nước, đáp ứng yêu cầu về số lượng và chất lượng nước sinh hoạt theo tiêu chuẩn của Bộ Y tế.

+ Tiếp tục triển khai cập nhật số liệu Bộ chỉ số theo dõi - đánh giá nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn để làm cơ sở cho việc đánh giá kết quả thực hiện các mục tiêu của Chương trình đồng thời giúp cho các địa phương hoạch định các mục tiêu và kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội trong từng giai đoạn.

+ Ứng dụng các công nghệ xử lý cấp nước tiên tiến, xây dựng và quản lý, vận hành các công trình cấp nước nhằm không ngừng nâng cao chất lượng nước phục vụ người dân trên địa bàn tỉnh.

+ Tiếp tục thực hiện việc lồng ghép với các chương trình, dự án khác để tranh thủ các nguồn vốn đầu tư từ nhiều nguồn; tạo cơ sở pháp lý để khuyến khích sự tham gia của nhân dân, các thành phần kinh tế và toàn xã hội đầu tư nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn.

** Tiếp tục cải thiện việc cung ứng điện:*

- Nâng cấp lưới điện nhằm đảm bảo độ tin cậy cung cấp điện phục vụ phát triển Kinh tế xã hội trên địa bàn tỉnh. Phấn đấu đầu tư lưới điện từ nhiều nguồn vốn

khác nhau, dự kiến từ nay đến năm 2015 trên địa bàn tỉnh Kon Tum 98,8% số hộ được sử dụng điện từ lưới điện Quốc gia.

- Quy hoạch phát triển điện lực tỉnh Kon Tum giai đoạn 2011-2015 có xét đến năm 2020; triển khai thực hiện các giải pháp và tiến trình trong các quy hoạch đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

e. Cải thiện tình hình an ninh trật tự.

- Tiếp tục quán triệt, triển khai thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 48-CT/TW của Bộ Chính trị (Khóa X); các chương trình quốc gia phòng, chống tội phạm, phòng, chống ma túy; không để xảy ra các hoạt động theo kiểu xã hội đen và các loại tội phạm mới, giảm tội phạm do nguyên nhân xã hội...

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện các chương trình phối hợp hoạt động giữa các sở, ngành, đoàn thể trong công tác xây dựng nền quốc phòng toàn dân, an ninh nhân dân vững mạnh. Tiếp tục đẩy mạnh phong trào toàn dân tham gia bảo vệ an ninh Tổ quốc.

f. Cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ công khác như văn hóa, bưu chính viễn thông, thủy lợi, bảo vệ thực vật, ... đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của nhân dân.

Phần thứ ba TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của Sở Nội vụ:

Làm đầu mối theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình thực hiện Đề án của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố và một số cơ quan liên quan. Đề xuất tổ chức sơ kết để phân tích, đánh giá những mặt làm được và những mặt còn yếu kém để tiếp tục đề ra các giải pháp pháp khắc phục.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tiến hành khảo sát, lấy ý kiến ở một số ngành, lĩnh vực liên quan (tiên tới nghiên cứu xây dựng bộ chỉ số riêng của tỉnh để đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với các dịch vụ hành chính do chính quyền địa phương cung ứng) từ đó tiếp tục đề ra các biện pháp nhằm từng bước cải thiện những khâu trong quản lý hành chính của tỉnh mà người dân chưa hài lòng.

2. Trách nhiệm của Sở Tài chính:

Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí nguồn kinh phí hợp lý để thực hiện nhiệm vụ triển khai thực hiện Đề án; kinh phí tổ chức xây dựng bộ chỉ số và tiến hành khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với một số dịch vụ do chính quyền địa phương cung ứng trên cơ sở đề xuất của các đơn vị, địa phương.

3. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành ; UBND các huyện, thành phố và cơ quan liên quan.

Căn cứ vào các nhiệm vụ, giải pháp trong đề án và chức năng, nhiệm vụ, phạm vi quản lý của mình, từng sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố và một số cơ quan liên quan trong Đề án tiến hành xây dựng chương trình, kế hoạch cụ thể của ngành, địa phương mình và triển khai thực hiện.