

## **KẾ HOẠCH**

### **CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH (PAPI) CỦA TỈNH QUẢNG NAM NĂM 2022 VÀ NHỮNG NĂM TIẾP THEO**

Theo Báo cáo Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2021 do Chương trình phát triển Liên Hiệp Quốc (UNDP) phối hợp với Trung tâm Nghiên cứu Phát triển-Hỗ trợ Cộng đồng, Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam công bố ngày 10/5/2022, Chỉ số PAPI tỉnh Quảng Nam đạt 42,1 điểm giảm 1,18 điểm và giảm 14 bậc so với năm 2020, thuộc nhóm các tỉnh đạt điểm trung bình thấp.

Kết quả 08 chỉ số nội dung thì có 02 chỉ số nội dung tăng điểm số, so với năm 2020 (cung ứng dịch vụ công; quản trị điện tử), 06 chỉ số nội dung giảm điểm số (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; quản trị môi trường).

Trong 08 chỉ số nội dung thì có 01 chỉ số nội dung nằm trong nhóm đạt điểm cao nhất (cung ứng dịch vụ công), 01 chỉ số nội dung nằm trong nhóm đạt điểm trung bình cao (quản trị điện tử), 05 chỉ số nội dung trong nhóm đạt điểm trung bình thấp (tham gia của người dân cấp cơ sở; công khai minh bạch; trách nhiệm giải trình với người dân; kiểm soát tham nhũng trong khu vực công và quản trị môi trường); 01 chỉ số nằm trong nhóm điểm thấp nhất (là chỉ số thủ tục hành chính công).

Để duy trì và phát huy kết quả đạt được, đồng thời tiếp tục cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2022 và các năm tiếp theo, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành kế hoạch thực hiện như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

- Nâng cao chất lượng điều hành, quản trị và hành chính công của chính quyền các cấp từ tỉnh đến cơ sở, xây dựng nền hành chính minh bạch, liêm chính, hiện đại, chuyên nghiệp, hiệu lực hiệu quả; nâng cao chất lượng phục vụ và uy tín của chính quyền các cấp đối với Nhân dân; đồng thời, phát huy sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng và giám sát việc thực thi chính sách, pháp luật.

- Tập trung thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp để nâng cao điểm số 08 nội dung đánh giá của PAPI, phấn đấu năm 2022 có điểm số, vị trí xếp hạng cao hơn năm 2021.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các ngành, các cấp, mỗi cán bộ, công chức, viên chức và người dân trong việc nỗ lực cải thiện hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, cải thiện Chỉ số PAPI của tỉnh.

## 2. Yêu cầu

- Kế hoạch được triển khai đồng bộ ở các cấp chính quyền; tập trung trọng điểm tại các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh. Quá trình thực hiện cần kết hợp chặt chẽ với việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn của các Sở, Ban, ngành và nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của các huyện, thị xã, thành phố, xác định nâng cao điểm số PAPI là nhiệm vụ thường xuyên, lâu dài, kiên trì, liên tục của các cơ quan, đơn vị, đặc biệt là cấp huyện và cấp xã.

- Việc thực hiện Kế hoạch nâng cao Chỉ số PAPI phải thực hiện đồng bộ với Kế hoạch cải cách hành chính của tỉnh giai đoạn 2021-2025, Kế hoạch cải cách hành chính hằng năm.

- Phát huy sự tham gia của mọi tầng lớp Nhân dân trong quá trình xây dựng, thực thi và giám sát việc thực thi chính sách pháp luật; góp phần xây dựng hệ thống các cơ quan hành chính Nhà nước dân chủ, trong sạch, vững mạnh, hoạt động hiệu lực, hiệu quả và đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân được tốt hơn.

## II. CHỈ TIÊU CỤ THỂ

1. Năm 2022, phần đầu Chỉ số PAPI tỉnh Quảng Nam cao điểm hơn so với năm 2021 và nằm trong nhóm tỉnh, thành phố đạt điểm trung bình cao của cả nước.

2. Năm 2022, đối với 8 chỉ số nội dung, phần đầu:

Nội dung	Năm 2021	Năm 2022	Nhóm
Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	4,480	5,0	Trung bình cao
Công khai minh bạch	5,050	5,2	Trung bình cao
Trách nhiệm giải trình với người dân	4,220	5,0	Trung bình cao
Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	6,830	7,0	Trung bình cao
Thủ tục hành chính công	6,93	7,5	Trung bình cao
Cung ứng dịch vụ công	8,12	8,2	Cao nhất
Quản trị môi trường	3,530	4,0	Trung bình cao
Quản trị điện tử	2,944	4,0	Trung bình cao
Tổng điểm	42,10	45,91	Trung bình cao

## III. NHIỆM VỤ CỤ THỂ

Thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm theo Quyết định số 65/QĐ- UBND ngày 07/01/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Đề án “Cải thiện và nâng cao vị thứ xếp hạng đối với Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hiệu quả quản trị và Hành chính công, Chỉ số năng lực cạnh tranh và Chỉ số đánh giá chuyển đổi số của tỉnh Quảng nam giai đoạn 2021 - 2025” và thực hiện các nhiệm vụ cụ thể theo Phụ lục đính kèm Kế hoạch này.

#### IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

##### 1. Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành tỉnh

- Trên cơ sở các nội dung có liên quan đến ngành, lĩnh vực quản lý, chỉ đạo xây dựng và ban hành kế hoạch gắn với việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn của cơ quan, đơn vị; báo cáo kết quả về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) **trước ngày 31/12/2022**.

- Tăng cường hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ; thường xuyên kiểm tra việc thực hiện và kịp thời hướng dẫn, khắc phục các tồn tại, hạn chế thuộc lĩnh vực phụ trách, quản lý đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã và các cơ quan chuyên môn ngành dọc tại cấp huyện, cấp xã.

##### 2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

- Trên cơ sở các nội dung của Kế hoạch này, căn cứ đặc điểm tình hình của địa phương, xây dựng và ban hành kế hoạch để tổ chức triển khai thực hiện; báo cáo kết quả về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) **trước ngày 31/12/2022**.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến nội dung, kết quả thực hiện Chỉ số PAPI hàng năm của tỉnh đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức cấp huyện, cấp xã và nhân dân tại địa phương.

- Chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã xây dựng kế hoạch và chủ động tổ chức thực hiện đầy đủ, bảo đảm thực chất, hiệu quả các nội dung thành phần của Chỉ số PAPI.

- Thường xuyên theo dõi, kiểm tra các cơ quan, đơn vị trực thuộc; chủ động phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức đoàn thể cùng cấp hướng dẫn, đôn đốc, giám sát, kiểm tra việc tổ chức thực hiện các nội dung thành phần Chỉ số PAPI thuộc trách nhiệm thực hiện của Ủy ban nhân dân cấp xã.

##### 3. Sở Nội vụ

- Chủ trì, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình thực hiện Kế hoạch này của các Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, chỉ đạo.

- Tiếp tục công tác kiểm tra đột xuất việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công sở, đạo đức công vụ tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp thực hiện để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, nhất là cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn.

- Tổ chức triển khai khảo sát đánh giá đối với cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị, địa phương, đặc biệt là cấp cơ sở về nhận thức và kết quả triển khai các nội dung liên quan Chỉ số PAPI, trên cơ sở đó xây dựng khung công việc, nhiệm vụ và mức độ đạt để nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, chất lượng điều hành, quản trị và hành chính công của bộ máy chính quyền từ cấp tỉnh đến cấp cơ sở.

- Trên cơ sở kết quả Chỉ số PAPI năm 2021, phối hợp cùng các cơ quan, đơn vị, địa phương tìm hiểu, học tập kinh nghiệm các mô hình, cách làm hay ở các tỉnh, thành phố có chỉ số PAPI cao, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh có giải pháp triển khai trên toàn tỉnh.

#### 4. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện việc nghiêm yết công khai thủ tục hành chính theo quy định; thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính để kiến nghị sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ các quy định không phù hợp với pháp luật do các cấp chính quyền ban hành. Chỉ đạo nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã, gắn kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức với việc đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

#### 5. Sở Thông tin và Truyền thông

Chỉ đạo các cơ quan báo chí của tỉnh, hệ thống thông tin cơ sở trên địa bàn tỉnh đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về các chỉ số nội dung liên quan của Chỉ số PAPI đến người dân và chính quyền cơ sở, đồng thời đưa tin, bài phản ánh về kết quả triển khai thực hiện đến Nhân dân biết để tích cực hưởng ứng và kiểm tra, giám sát.

#### 6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

- Phối hợp với các Sở, Ban, ngành và chính quyền địa phương tiếp tục tuyên truyền, phổ biến, quán triệt nội dung các văn bản: Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn; Luật Bầu cử đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp; Luật Phòng, chống tham nhũng; Luật Đất đai; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Luật Tiếp công dân, Luật Tiếp cận thông tin...

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, Ban, ngành, địa phương có liên quan trong việc chỉ đạo triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng để giám sát hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước, nhất là hoạt động của Ủy ban nhân dân cấp xã, góp phần nâng cao trách nhiệm giải trình của chính quyền các cấp với nhân dân; tăng cường sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở, kiểm soát tham nhũng trong khu vực công.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh bằng văn bản gửi về Sở Nội vụ để được hướng dẫn, giải quyết. Trường hợp vượt thẩm quyền, Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện./.

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

**Nơi nhận:**

- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch; các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Các Sở, Ban, ngành;
- Báo Quảng Nam; Đài PTTH tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- CPVP;
- Lưu VT, HCTC, TTPVHCC, NCKS.

**Hồ Quang Bửu**

**PHỤ LỤC**

**NỘI DUNG CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ PAPI NĂM 2022 VÀ CÁC NĂM TIẾP THEO**  
*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 4910/KH-UBND ngày 26/7/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam)*

<b>Nội dung</b>	<b>Nhiệm vụ, giải pháp</b>	<b>Cơ quan chủ trì</b>	<b>Cơ quan phối hợp</b>	<b>Thời gian hoàn thành</b>
<b>1. Sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở</b>				
a) Tri thức công dân về chính sách hiện hành	- Tuyên truyền, phổ biến và thực hiện đầy đủ các quy định của Pháp lệnh số 34/2007/PL-UBTVQH11 ngày 20 tháng 4 năm 2007 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn và Luật Bầu cử đại biểu Quốc hội và đại biểu HĐND;  - Thông tin cho người dân biết về vị trí lãnh đạo, các chính sách hiện hành	UBND cấp xã	Mặt trận Tổ quốc và Đoàn thể các cấp, UBND cấp huyện	Quý IV/2022
b) Cơ hội tham gia	Tuyên truyền, vận động người dân tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội, đoàn thể, các hội, nhóm...  Thông tin để người dân nắm được các quy định về: Quyền cử tri được đi bầu Trưởng thôn, Tổ trưởng Tổ dân phố; kết quả bầu cử.	UBND cấp xã	Mặt trận Tổ quốc và Đoàn thể các cấp, UBND cấp huyện	Quý IV/2022
c) Chất lượng bầu cử Trưởng thôn; Tổ trưởng	Thông tin để người dân nắm được các quy định về:	UBND cấp xã	Mặt trận Tổ quốc và Đoàn	Thường xuyên

Khối phố	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phải có từ hai ứng cử viên trở lên để bầu Trưởng thôn; Khối phố;</li> <li>- Cử tri đại diện hộ gia đình trong thôn/khối phố đều được mời đi bầu cử;</li> <li>- Việc bầu cử được tổ chức theo hình thức bỏ phiếu kín;</li> <li>- Danh sách người trúng cử trưởng thôn/khối phố được niêm yết công khai.</li> </ul>		thể các cấp, UBND cấp huyện	
d) Tham gia đóng góp tự nguyện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện đúng các quy định về huy động sự đóng góp tự nguyện;</li> <li>- Thông tin để người dân biết khi tham gia đóng góp tự nguyện công trình công cộng ở xã, phường, thị trấn nơi sinh sống thì có quyền tham gia ý kiến trong quá trình thiết kế, tham gia vào việc quyết định và tham gia giám sát xây mới, tu sửa công trình công cộng ở xã, phường, thị trấn do mình đóng góp;</li> <li>- Đóng góp của dân được ghi chép vào sổ sách của xã, phường, thị trấn;</li> <li>- Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới, tu sửa công trình</li> </ul>	UBND cấp xã, Ban Thanh tra nhân dân	Mặt trận Tổ quốc và Đoàn thể các cấp, UBND cấp huyện	Quý IV/2022
<b>2. Công khai, minh bạch</b>				
a) Tiếp cận thông tin	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện tốt các nội dung công khai và các hình thức công khai theo Pháp lệnh số 34/2007/PL- UBTVQH11 ngày 20 tháng 4 năm 2007 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn và Luật Tiếp cận thông tin năm 2016.</li> <li>- Tuyên truyền, triển khai các hình thức phù hợp như công khai số điện thoại, hộp thư điện tử của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, thường xuyên tổ chức các cuộc gặp, tiếp xúc với nhân dân,... để nhân dân nói lên nguyện vọng, phản ánh kiến nghị, tham gia đóng góp ý kiến vào các chủ trương chính sách của Đảng và pháp luật của nhà nước, các cơ chế, chính sách của Trung ương cũng như của địa phương.</li> </ul>	UBND cấp xã	Mặt trận Tổ quốc và Đoàn thể các cấp, UBND cấp huyện	Thường xuyên

<p>b) Công khai danh sách hộ nghèo</p>	<p>- Thực hiện đúng quy định của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy trình rà soát hộ nghèo, hộ cận nghèo hằng năm theo chuẩn nghèo đa chiều giai đoạn 2021 -2025”</p> <p>- Thông tin cho người dân biết về chuẩn nghèo ở đô thị và nông thôn trên địa bàn tỉnh; công khai danh sách hộ nghèo 12 tháng qua và các chế độ, chính sách của hộ nghèo được hưởng bằng nhiều hình thức để người dân biết.</p> <p>- Rà soát bổ sung những hộ thực tế rất nghèo nhưng chưa đưa vào danh sách hộ nghèo và đưa ra khỏi danh sách những hộ thực tế không nghèo hoặc đã thoát nghèo; đồng thời, thông tin kịp thời cho người dân biết.</p>	<p>UBND cấp xã, UBND cấp huyện</p>	<p>Sở Lao động - Thương binh và Xã hội</p>	<p>Quý IV/2022</p>
<p>c) Công khai thu chi ngân sách</p>	<p>- Thực hiện đúng Thông tư số 344/2016/TT-BTC ngày 13 tháng 2 năm 2017 của Bộ Tài chính quy định về quản lý ngân sách cấp xã và các hoạt động tài chính khác của xã, phường, thị trấn.</p> <p>- Công bố công khai thu chi ngân sách cấp xã bằng nhiều hình thức (đài truyền thanh, niêm yết công khai tại trụ sở UBND cấp xã, tại thôn/khóm phố...); bảo đảm tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã công bố.</p>	<p>UBND cấp xã</p>	<p>UBND cấp huyện</p>	<p>Quý IV/2022</p>
<p>d) Công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và giá bồi thường, thu hồi đất</p>	<p>- Thực hiện đúng các quy định về lập quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất.</p> <p>- Thực hiện việc lấy ý kiến đóng góp của người dân về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và chính quyền địa phương tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân.</p> <p>- Thông tin cho người dân biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của cấp xã, cấp huyện, cấp tỉnh bằng nhiều hình thức.</p> <p>- Công tác thu hồi, đền bù bảo đảm đúng quy định: Khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất; Đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu. Bảo đảm công tác thu hồi, đền bù không ảnh hưởng bất lợi đến cuộc sống</p>	<p>Sở Tài chính, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Xây dựng</p>	<p>UBND cấp huyện, UBND cấp xã</p>	<p>Thường xuyên</p>

	<p>của người dân.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Công khai Bảng giá đất hàng năm sau khi được UBND tỉnh ban hành tại trụ sở UBND cấp xã, Cổng thông tin điện tử của tỉnh và Trang thông tin điện tử của ngành và các hình thức thích hợp khác.</li> <li>- Công khai thông tin về quy hoạch đô thị, quy hoạch nông thôn mới.</li> </ul>			
<b>3. Trách nhiệm giải trình với người dân</b>				
a) Mức độ và Hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền	Nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân đối với các vấn đề khúc mắc	UBND cấp xã	Mặt trận Tổ quốc, đoàn thể các cấp và đại biểu HĐND xã, phường, UBND cấp huyện	Thường xuyên
b) Giải quyết khiếu nại, tố giác của người dân	<p>Chính quyền địa phương tích cực, chủ động:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện tốt Luật Khiếu nại, Luật tố cáo; Luật Tiếp công dân.</li> <li>- Thực hiện tốt công tác tiếp dân, giải quyết tốt những khúc mắc của dân.</li> <li>- Gặp gỡ, tiếp xúc với người dân thông qua các cuộc họp dân thường xuyên hoặc bất thường.</li> <li>- Tiếp thu và phúc đáp đầy đủ những đề xuất, kiến nghị của nhân dân.</li> </ul>	Thanh tra tỉnh	UBND cấp xã, UBND cấp huyện	Thường xuyên
c) Tiếp cận dịch vụ tư pháp	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tăng cường tuyên truyền phổ biến pháp luật với người dân, đẩy mạnh mô hình trợ giúp pháp lý.</li> <li>- Giới thiệu, hướng dẫn, hỗ trợ, giúp đỡ người dân tiếp cận các dịch vụ tư pháp khi người dân có nhu cầu.</li> <li>- Phối hợp hiệu quả với Tòa án các cấp trong việc giải quyết hiệu quả các tranh chấp dân sự</li> </ul>	Sở Tư pháp	UBND cấp xã, UBND cấp huyện	Thường xuyên



	đảm bảo đúng quy định của pháp luật, dứt điểm, thấu tình đạt lý.			
<b>4. Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công</b>				
a) Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	Tăng cường kiểm tra, giám sát và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm. Nghiêm cấm cán bộ, công chức, người thực thi công vụ có các hành vi như: - Dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng; - Nhận các khoản tiền ngoài quy định khi làm chứng thực, xác nhận; cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; các thủ tục hành chính ở cấp xã	Thanh tra tỉnh	UBND cấp xã, UBND cấp huyện	Thường xuyên
b) Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công Y tế, Giáo dục	- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện khám chữa bệnh; thái độ phục vụ, quy tắc ứng xử của các nhân viên y tế. - Tăng cường thanh tra kiểm tra các cơ sở giáo dục tiểu học công lập; Đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ; nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên tiểu học.	Sở Y tế; Sở Giáo dục	Sở Nội vụ, Thanh tra tỉnh	Thường xuyên
c) Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công	- Thực hiện việc tuyển dụng công chức phải bảo đảm nguyên tắc: Công khai, minh bạch, khách quan và đúng pháp luật. - Phát huy vai trò của Ban Giám sát tuyển dụng.	Sở Nội vụ	Thanh tra tỉnh, các Sở, Ban, ngành	Theo Kế hoạch tuyển dụng
d) Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	- Tuyên truyền để người dân biết về Luật Phòng chống tham nhũng để mạnh dạn tố cáo hành vi vôi vĩnh, đòi hỏi lộ. - Tăng cường các kênh tiếp nhận thông tin của người dân về hiện tượng tham nhũng. - Công khai rộng rãi, kết quả xử lý các vụ việc tham nhũng.	Thanh tra tỉnh	UBND cấp xã, UBND cấp huyện, các Sở, Ban, ngành	Thường xuyên
<b>5. Thủ tục hành chính công</b>				
Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương; Dịch vụ cấp giấy	- Thực hiện tốt việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; - Thực hiện tốt việc niêm yết công khai quy trình giải quyết các TTHC và niêm yết công	UBND cấp xã, UBND cấp huyện,	Văn Phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ	Thường xuyên

chứng nhận quyền sử dụng đất và Dịch vụ hành chính ở cấp xã	<p>khai các mức phí, lệ phí phải nộp;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC;</li> <li>- Quan tâm hơn nữa việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức;</li> <li>- Tiếp tục quan tâm rà soát, đơn giản hóa TTHC;</li> <li>- Thực hiện tốt việc gửi thư xin lỗi đối với những hồ sơ trễ hẹn và quá hạn.</li> </ul>	Trung tâm Phục vụ Hành chính công Quảng Nam		
---	--	---	--	--

### 6. Cung ứng dịch vụ công

a) Y tế công lập	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông tin, tuyên truyền về quy định trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh, người nghèo được hỗ trợ mua bảo hiểm y tế; tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế trong khám chữa bệnh;</li> <li>- Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại bệnh viện tuyến huyện;</li> <li>- Thực hiện các giải pháp khắc phục các hiện tượng tiêu cực trong ngành;</li> <li>- Cải thiện các điều kiện cơ sở vật chất cơ bản phục vụ người khám, chữa bệnh.</li> </ul>	Sở Y tế	UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Thường xuyên
b) Giáo dục tiểu học công lập	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nâng cao chất lượng dạy và học giáo dục tiểu học công lập.</li> <li>- Khắc phục các hiện tượng tiêu cực trong ngành.</li> <li>- Cải thiện các điều kiện cơ sở vật chất cơ bản phục vụ dạy và học trong nhà trường.</li> </ul>	Sở Giáo dục và Đào tạo	Thanh tra tỉnh, các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
c) Hạ tầng căn bản	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bảo đảm cung cấp đầy đủ các điều kiện cơ bản cho người dân như: Điện, đường giao thông nông thôn được trải nhựa; nước sạch cho sinh hoạt tới tận nhà.</li> <li>- Tăng cường tuyên truyền ý thức bảo vệ môi trường, nâng cao chất lượng vệ sinh môi</li> </ul>	Sở Xây dựng, Sở Tài nguyên và Môi trường	UBND cấp xã, UBND cấp huyện	Thường xuyên

	trường, bảo đảm dịch vụ thu gom rác thải thường xuyên (hàng ngày).			
d) Tăng cường các biện pháp đảm bảo an ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư	Tăng cường các biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự tại địa bàn dân cư, ngăn chặn hiệu quả các loại tội phạm.	Công an tỉnh	UBND cấp xã	Thường xuyên
<b>7. Quản trị môi trường</b>				
a) Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền về bảo vệ môi trường, tăng cường tập huấn, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, phổ biến các văn bản pháp luật về bảo vệ môi trường, ứng phó biến đổi khí hậu và khí tượng thủy văn cho các cán bộ phụ trách các cấp và chủ các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất trên địa bàn tỉnh.</li> <li>- Tiếp tục xây dựng, duy trì và nhân rộng các mô hình bảo vệ môi trường, mô hình tự quản về bảo vệ môi trường hiệu quả ở địa phương.</li> <li>- Xử lý kịp thời các sự cố, vấn đề môi trường được thông báo.</li> </ul>	Sở Tài nguyên và Môi trường	UBND cấp xã, UBND cấp huyện	Thường xuyên
b) Chất lượng không khí và chất lượng nước	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Triển khai thực hiện Chỉ thị số 03/CT-TTG ngày 18 tháng 01 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kiểm soát ô nhiễm không khí.</li> <li>- Xây dựng và thực hiện các kế hoạch phân loại, thu gom, xử lý các loại chất thải phát sinh trên địa bàn tỉnh. Tập trung thực hiện các giải pháp để nâng cao tỷ lệ thu gom, xử lý rác thải sinh hoạt, chất thải y tế, chất thải rắn công nghiệp, chất thải nguy hại, chất thải trong nông nghiệp, nông thôn phát sinh.</li> <li>- Vận hành hoạt động các khu xử lý rác tập trung đã đầu tư theo quy hoạch; đồng thời, tiến hành các thủ tục đóng cửa các bãi rác tạm, nằm ngoài quy hoạch.</li> <li>- Bảo vệ môi trường trong nuôi trồng thủy sản.</li> </ul>	Sở Tài nguyên và Môi trường	UBND cấp xã, UBND cấp huyện	Thường xuyên
<b>8. Quản trị điện tử</b>				
a) Sử dụng công	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền và	UBND	Sở Thông	Thường

thông tin điện tử của chính quyền địa phương	hướng dẫn cho người dân biết cách sử dụng công thông tin điện tử của chính quyền địa phương.	cấp xã, UBND cấp huyện	tin và Truyền thông	xuyên
b) Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền và tổ chức tập huấn cho người dân biết sử dụng Internet.	UBND cấp xã, UBND cấp huyện	Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
c) Phục đáp của chính quyền qua công thông tin điện tử	- Tăng cường tuyên truyền hỗ trợ người dân tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trong giải quyết TTHC; - Đăng tải đầy đủ thông tin, dự thảo chính sách, pháp luật lên công thông tin điện tử để lấy ý kiến của người dân.	UBND cấp xã, UBND cấp huyện	Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên