

Số:...../BC-SNV

Trà Vinh, ngày tháng 12 năm 2021

BÁO CÁO

Tổng kết 05 năm thực hiện mô hình "*Chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm*" trên địa bàn tỉnh Trà Vinh (2017 - 2021)

Kính gửi: Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

Căn cứ Quyết định số 2753/QĐ-UBND ngày 29/12/2016 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Kế hoạch thực hiện thí điểm mô hình "*Chính quyền, công sở thân thiện*" trên địa bàn tỉnh Trà Vinh;

Thực hiện Công văn số 1049/UBND-NC ngày 24/3/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tiếp tục triển khai thực hiện mô hình "*Chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm*" năm 2021; theo đó, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo Sở Nội vụ tham mưu tổng kết 05 năm thực hiện mô hình "*Chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm*".

Ngày 28/9/2021, Sở Nội vụ đã ban hành Công văn số 1501/SNV-TCBCTCPCP gửi các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố báo cáo tổng kết tình hình thực hiện mô hình "*Chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm*" từ năm 2017 - 2021. Trên cơ sở tổng hợp báo cáo của các cơ quan, đơn vị, Sở Nội vụ báo cáo kết quả thực hiện mô hình "*Chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm*" từ năm 2017 - 2021, cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI, THỰC HIỆN

Ngày 29/12/2016, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định số 2753/QĐ-UBND về việc ban hành Kế hoạch thực hiện thí điểm mô hình "*Chính quyền, công sở thân thiện*" trên địa bàn tỉnh Trà Vinh. Theo Kế hoạch chọn xây dựng thí điểm mô hình tại 15 cơ quan, đơn vị, cụ thể như sau: Ủy ban nhân dân phường 5, thành phố Trà Vinh; Ủy ban nhân dân thị trấn Định An, huyện Trà Cú; Ủy ban nhân dân xã Bình Phú, huyện Càng Long; Trung tâm hành chính công thành phố Trà Vinh và huyện Cầu Ngang; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện Trà Cú và thị xã Duyên Hải; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các Sở: Giao thông vận tải; Kế hoạch và Đầu tư; Tài nguyên và Môi trường; Xây dựng; Giáo dục và Đào tạo; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu khám bệnh Bệnh viện Đa khoa Trà Vinh.

Để thúc đẩy công tác tổ chức thực hiện thí điểm mô hình, trên cơ sở Kế hoạch của Ủy ban nhân dân tỉnh, ngày 24/01/2017, Sở Nội vụ ban hành Công văn số 83/SNV-CCHC hướng dẫn các cơ quan, đơn vị triển khai, thực hiện, đồng thời, ban hành Công văn số 663/SNV-CCHC ngày 01/6/2017 đề nghị các

cơ quan, đơn vị được chọn thí điểm tổ chức phát phiếu đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

Nhằm nâng cao tinh thần, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ, công vụ, từ năm 2018, Ủy ban nhân dân tỉnh Trà Vinh tiếp tục chỉ đạo bổ sung cụm từ "trách nhiệm" sau cụm từ "Chính quyền, công sở thân thiện" thành mô hình "Chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm"; đồng thời, chỉ đạo nhân rộng thực hiện Mô hình ở tất cả các cơ quan trên địa bàn tỉnh, gồm: 18 sở, ban, ngành và 09 đơn vị Ủy ban nhân dân cấp huyện theo các văn bản: Công văn số 930/UBND-NC ngày 22/3/2018, Công văn số 732/UBND-NC ngày 06/3/2019, Công văn số 746/UBND-NC ngày 09/3/2020.

Ngày 24/3/2021, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Công văn số 1049/UBND-NC về việc tiếp tục, triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm" năm 2021, đồng thời giao Sở Nội vụ tham mưu tổng kết 05 năm thực hiện mô hình.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Một số mô hình nổi bật

Trên cơ sở Kế hoạch của Ủy ban nhân dân tỉnh và hướng dẫn của Sở Nội vụ, hầu hết các cơ quan, đơn vị được chọn thí điểm khẩn trương lựa chọn nội dung, mô hình để triển khai, thực hiện tại đơn vị mình, bám sát nội dung, yêu cầu Kế hoạch của UBND tỉnh, một số cơ quan xây dựng được mô hình nổi bật để tổ chức thực hiện.

a) Mô hình "cấp giấy khai sinh tại nhà" gắn với trao thư chúc mừng của Ủy ban nhân dân huyện Trà Cú

Theo Báo cáo, Ủy ban nhân dân huyện đã ban hành chỉ đạo các xã, thị trấn tiếp tục thực hiện mô hình "Chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm" gắn với mô hình cấp giấy khai sinh tại nhà 09 xã (Phước Hưng, Tập Sơn, An Quảng Hữu, thị trấn Trà Cú, thị trấn Định An, Long Hiệp, Thanh Sơn, Ngãi Xuyên và Ngọc Biên), kết quả trong 5 năm cấp được 178 trường hợp. Bên cạnh đó, chỉ đạo các xã, thị trấn ngoài việc cấp giấy khai sinh tại nhà còn thực hiện thêm mô hình đăng ký khai tử, kết hôn lưu động tại 09 xã, thị trấn, kết quả thực hiện 215 trường hợp (*khai tử 67 trường hợp, kết hôn 148 trường hợp*); trao 148 thư chúc mừng, 67 thư chia buồn.

Qua thực hiện mô hình "cấp giấy khai sinh tại nhà" đã góp phần tăng cường công tác quản lý nhà nước về hộ tịch tại địa phương, bảo đảm thực hiện tốt nhất quyền đăng ký hộ tịch của công dân, tiết kiệm chi phí và đảm bảo thuận lợi cho người dân tham gia các quy trình thủ tục hành chính nhà nước trên địa bàn huyện, hình thành phong cách, thái độ phục vụ nhân dân gần gũi, nhẹ nhàng, vui vẻ, thân thiện với Nhân dân, duy trì tác phong làm việc chuẩn mực, chuyên nghiệp của từng cán bộ, công chức, gắn kết sự bền chặt giữa cán bộ, công chức nhà nước với Nhân dân, tạo được niềm tin đối với người dân, doanh nghiệp.

b) Mô hình “nhận hồ sơ, thủ tục hành chính và trả kết quả tại nhà” lĩnh vực tư pháp - hộ tịch của Ủy ban nhân dân thành phố Trà Vinh

Mô hình “nhận hồ sơ, thủ tục hành chính và trả kết quả tại nhà” lĩnh vực tư pháp - hộ tịch: cấp giấy khai sinh cho trẻ mới sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ mới sinh, nhập hộ khẩu cho trẻ mới sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ mới sinh, nhập hộ khẩu cho trẻ mới sinh (1.269 trường hợp - thực hiện cùng lúc 03 thủ tục hành chính) và cấp giấy chứng tử (188 trường hợp). Bên cạnh đó, Ủy ban nhân dân xã, phường còn thực hiện mở rộng mô hình nhận hồ sơ “đến tận nhà hỗ trợ cho người dân làm thủ tục nộp thuế xây dựng”.

Với kỹ năng “6 biết” (biết chào, biết cười, biết lắng nghe, biết hướng dẫn, biết cảm ơn và biết xin lỗi), góp phần từng bước hình thành thói quen cho cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

c) Ban Quản lý Khu kinh tế

Thực hiện mô hình Chính quyền, công sở thân thiện với phương châm “Cùng đồng hành với doanh nghiệp, nhà đầu tư trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính”. Ngày 11/7/2017 Ban Quản lý Khu kinh tế tổ chức Hội nghị với chủ đề “Đồng hành cùng doanh nghiệp”, tại Hội nghị Lãnh đạo Ban đã giải đáp các khó khăn, vướng mắc của nhà đầu tư, doanh nghiệp và sau Hội nghị Lãnh đạo Ban đã chỉ đạo các phòng chuyên môn cùng phối hợp, đề xuất với Lãnh đạo Ban giải quyết các khó khăn, vướng mắc của nhà đầu tư, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện sản xuất. Qua đó, tạo được sự hài lòng của cá nhân, tổ chức, Nhà đầu tư trong quá trình từ tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, hồ sơ và tạo một hình ảnh chính quyền công sở vừa thân thiện vừa có trách nhiệm với nhà đầu tư, doanh nghiệp khi đến tìm hiểu đầu tư hoặc đã đầu tư vào Khu kinh tế, Khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Trà Vinh. Qua 05 năm triển khai thực hiện, mô hình “Chính quyền thân thiện và trách nhiệm” đã tác động, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về tư tưởng, nhận thức, phong cách làm việc, phục vụ nhân dân, nhà đầu tư, doanh nghiệp trong mỗi cán bộ, công chức nhất là vai trò, trách nhiệm, uy tín của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền tại đơn vị đã nâng lên, được nhà đầu tư, doanh nghiệp và người dân ghi nhận, tin tưởng, đánh giá cao.

Gắn việc thực hiện mô hình “Chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm” với việc cam kết thực hiện tốt nội dung khẩu hiệu “5 biết” (biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi, biết cảm ơn) và “3 thể hiện” (Tôn trọng: trong quan hệ giao tiếp. Văn minh: lịch sự, văn hóa trong giao tiếp, giải quyết công việc. Gân gũ: trong quan hệ giải quyết công việc nhanh chóng) và “5 không” (không hách dịch, cửa quyền; không quan liêu, sách nhiễu, gây phiền hà nhân dân; không tham ô, lãng phí; không né tránh trách nhiệm; không chậm trễ giải quyết hồ sơ, công việc),... đại đa số cán bộ, công chức, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền tại đơn vị trong giao tiếp, ứng xử với người dân đều có thái độ lịch sự đúng mực, gân gũ, thân thiện.

d) Mô hình “3 không”, “3 tăng” của Ủy ban nhân dân huyện Cầu Kè

Ủy ban nhân dân huyện Cầu Kè đã xác định thực hiện mô hình “3 không” (không được có thái độ hách dịch, nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà khi thực hiện nhiệm vụ; không yêu cầu bổ sung hồ sơ quá 01 lần; không trễ hẹn khi xử lý công việc cho tổ chức, cá nhân); “3 tăng” (tăng cường công tác thông tin tuyên truyền các văn bản mới, chính sách của Đảng và Nhà nước; tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, của cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ; tăng cường tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích). Việc triển khai thực hiện mô hình góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm, chất lượng phục vụ, chuẩn mực giao tiếp, ứng xử và thái độ phục vụ Nhân dân của cán bộ, công chức, nhất là tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện.

đ) Ủy ban nhân dân huyện Càng Long triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm” với phương châm “5 biết, 3 thể hiện”

Phương châm “5 biết”: Nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin, xin lỗi và cảm ơn; “3 thể hiện”: Tôn trọng, văn minh, gần gũi. Từ đó, nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động về tầm quan trọng của nhiệm vụ phục vụ Nhân dân, hướng đến xây dựng nền hành chính phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn. Tạo được cách nhìn thiện cảm và tâm lý thoải mái cho người dân, tổ chức khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính. Tạo được sự hài lòng đối với sự phục vụ hành chính của cơ quan nhà nước.

Ngoài ra, Bệnh viện đa khoa tỉnh có mô hình "*Phòng khám thân thiện*"; tại phòng khám còn triển khai dịch vụ gọi điện thoại qua tổng đài đăng ký khám bệnh. Từ đó, góp phần giảm được thời gian chờ đợi khám chữa bệnh của người dân.

2. Kết quả khảo sát đánh giá việc thực hiện mô hình từ năm 2017 – 2020

Qua khảo sát thực tế đánh giá Mô hình các năm 2017, 2018, 2019, 2020 cho thấy đạt kết quả hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp tương đối tốt:

- Năm 2017: Công tác khảo sát được thực hiện tại 15 cơ quan thực hiện thí điểm. Hầu hết các cơ quan được đánh giá hài lòng đạt tỷ lệ trên 85%.

- Năm 2018: Công tác khảo sát được thực hiện tại 17 cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Ban Quản lý khu kinh tế và 09 đơn vị Ủy ban nhân dân cấp huyện. Kết quả khảo sát các cơ quan, đơn vị đạt khá, từ 65% trở lên; một số cơ quan đạt sự hài lòng từ 90 - 100%.

- Năm 2019: Công tác khảo sát được thực hiện tại 17 cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Ban Quản lý khu kinh tế và 09 đơn vị Ủy ban nhân dân cấp huyện. Kết quả khảo sát các cơ quan, đơn vị đạt tương đối cao ở đều các lĩnh vực được đánh giá (từ 70% trở lên); hơn 50% cơ quan, đơn vị đạt sự hài lòng từ 90% - 100%, một số cơ quan đạt sự hài lòng tuyệt đối 100%.

- Năm 2020: Công tác khảo sát được thực hiện tại 17 cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Ban Quản lý khu kinh tế và 09 đơn vị Ủy ban nhân dân cấp huyện. Kết quả có trên 55% cơ quan, đơn vị đạt sự hài lòng từ 80% đến dưới 90%; trên 30% cơ quan, đơn vị đạt sự hài lòng từ 90% đến dưới 100%; có một số cơ quan, đơn vị đạt sự hài lòng tuyệt đối 100%.

III. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ MÔ HÌNH

Qua 05 năm thực hiện Mô hình "*Chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm*" đã tác động tích cực đến hiệu quả công tác cải cách hành chính của tỉnh. Việc triển khai, áp dụng mô hình đến nay đã giúp nâng cao kết quả cải cách hành chính ở các lĩnh vực, cụ thể:

1. Về công tác cải cách thủ tục hành chính

Các cơ quan, đơn vị tập trung kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, chú trọng lựa chọn, phân công công chức, viên chức có đủ năng lực, trình độ chuyên môn cũng như kỹ năng giao tiếp, ứng xử để bố trí làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; quan tâm đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất, sắp xếp, bố trí bàn, ghế làm việc phù hợp, chỗ ngồi chờ cho Nhân dân đến giao dịch hành chính. Đến nay, trên địa bàn tỉnh có 01 Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh (tiếp nhận và trả kết quả của 14 sở, ban, ngành), 02 Trung tâm Hành chính công cấp huyện (huyện Cầu Ngang và thành phố Trà Vinh), 04 cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, 07 huyện, thị xã, 106 phường, thị trấn thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa. Bên cạnh đó, các cơ quan đã thường xuyên rà soát, cải tiến, rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định.

2. Về thực hiện quy chế dân chủ

Nhìn chung, các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm quy chế dân chủ cơ sở theo Pháp lệnh số 34/2007/PL-UBTVQH11 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn và Nghị định số 04/2015/NĐ-CP ngày 09/01/2015 của Chính phủ về thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập (gọi tắt là Pháp lệnh 34/2007/PL-UBTVQH và Nghị định số 04/2015/NĐ-CP) cụ thể: Thực hiện công khai số điện thoại của lãnh đạo địa phương, đơn vị tại nơi tiếp công dân; bố trí hòm thư góp ý và số điện thoại đường dây nóng tại trụ sở làm việc của cơ quan, đơn vị, đảm bảo tạo điều kiện thuận lợi cho người dân dễ quan sát và thuận tiện trong việc tham gia góp ý vào quá trình xây dựng chính quyền góp phần xây dựng, phê bình phong cách, lề lối làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Hầu hết các cơ quan, đơn vị đều công khai số điện thoại đường dây nóng của Đoàn kiểm tra công vụ (Sở Nội vụ), Khu khám bệnh viện Đa khoa tỉnh công khai số điện thoại của Giám đốc Sở Y tế, Sở Y tế để Nhân dân giát sát, phản ánh,... tại cấp huyện có niêm yết lịch tiếp công dân của lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện.

3. Về tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh và đơn, thư khiếu nại của công dân

Các cơ quan, đơn vị có ban hành Kế hoạch tiếp công dân theo quy định; tổ chức tiếp nhận và giải quyết các đơn, thư khiếu nại, tố cáo, các kiến nghị của Nhân dân, tổ chức và cá nhân đảm bảo đúng quy định, kịp thời, nhanh chóng; sắp xếp, bố trí công chức, viên chức tiếp công dân nghiêm túc, công khai lịch tiếp công dân; bố trí nơi tiếp công dân lịch sự, thoáng mát, qua các buổi tiếp xúc, gặp gỡ, giúp cho lãnh đạo các cơ quan, đơn vị nắm bắt kịp thời những khó khăn, vướng mắc của Nhân dân, để có biện pháp giải quyết, chấn chỉnh kịp thời, đồng thời, chỉ đạo, điều hành tốt hơn tại đơn vị. Bên cạnh đó, cùng đồng hành với doanh nghiệp, nhà đầu tư giải quyết những khó khăn, vướng mắc trong quá trình sản xuất, kinh doanh cũng như trong giải quyết thủ tục hành chính, tỉnh có chương trình “*cafe cùng doanh nghiệp*” do Sở Kế hoạch và Đầu tư chủ trì, qua đó, nhằm giải quyết kịp thời những khó khăn, vướng mắc cho nhà đầu tư, doanh nghiệp, tạo môi liên hệ gắn kết chặt chẽ, giúp cho doanh nghiệp, nhà đầu tư an tâm, đầu tư phát triển tại tỉnh Trà Vinh.

4. Về thực hiện quy chế văn hóa công sở và quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức

Hầu hết các cơ quan, đơn vị chủ động tuyên truyền, phổ biến và quán triệt cho công chức, viên chức thực hiện nghiêm Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành quy định về văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước, Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/02/2007 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương, Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/09/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, Chỉ thị số 10-CT/TU ngày 15/6/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Trà Vinh về việc không được uống rượu, bia trong giờ làm việc và việc chấp hành giờ giấc hành chính, kỷ luật phát ngôn của cán bộ, đảng viên, Kế hoạch số 17/KH-UBND, ngày 28/3/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành về đẩy nhanh xây dựng chính quyền các cấp “Kỷ cương, liêm chính, hành động, sáng tạo, hiệu quả”.

IV. MỘT SỐ ƯU ĐIỂM, HẠN CHẾ

1. Về ưu điểm

- Mô hình được các cấp ủy, chính quyền, thủ trưởng cơ quan, đơn vị quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm, đầy đủ các nội dung. Kết quả Mô hình được kiểm tra định kỳ hàng năm thông qua việc phát phiếu điều tra, khảo sát ý kiến của người dân và doanh nghiệp nên đạt hiệu quả cao, kịp thời chấn chỉnh những cơ quan, đơn vị thực hiện chưa tốt cũng như xử lý những cán bộ, công chức vi phạm.

- Việc thực hiện Mô hình đã nâng cao chất lượng phục vụ hành chính, thực thi nhiệm vụ công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; tạo điều kiện cho Nhân dân tham gia đóng góp ý kiến, xây dựng nền hành chính văn minh, hiện đại.

- Qua kết quả khảo sát của năm trước, các cơ quan, đơn vị có hạn chế có kịp thời khắc phục cho năm sau, có quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết

bị, bố trí, sắp xếp lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Ủy ban nhân dân huyện Trà Cú, Ủy ban nhân dân huyện Châu Thành, Ủy ban nhân dân huyện Tiểu Cần, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Trà Vinh và huyện Cầu Ngang...); tổ chức niềm yết, công khai đầy đủ các thủ tục hành chính theo quy định.

- Tinh thần, trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân của công chức, viên chức, đặc biệt là công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có sự chuyển biến tích cực, trong giao tiếp, ứng xử, hướng dẫn giải quyết thủ tục hành chính luôn có thái độ ân cần, niềm nở, chịu khó lắng nghe, chia sẻ những khó khăn, vướng mắc của người dân, tạo được hình ảnh thân thiện, gần gũi trong nhìn nhận, đánh giá của Nhân dân.

- Nhiều cơ quan xây dựng được mô hình cụ thể để thực hiện, các mô hình đề ra có lựa chọn nội dung, chủ đề cụ thể và phương châm hành động chi tiết, rõ ràng, sát thực với tình hình nhiệm vụ được giao.

2. Về hạn chế

- Lãnh đạo một vài cơ quan, đơn vị chưa quyết liệt, thiếu kiểm tra, đôn đốc trong triển khai thực hiện mô hình “*Chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm*”, dẫn đến việc triển khai, thực hiện mô hình của một số cơ quan, đơn vị còn chung chung, nội dung chủ yếu dựa vào Kế hoạch của tỉnh, chưa xây dựng được kế hoạch, chưa nghiên cứu điều chỉnh, bổ sung, thay đổi mô hình cụ thể hoặc có tính đổi mới, sáng tạo để thực hiện.

- Qua kết quả khảo sát bằng phiếu, thực tế cho thấy vẫn còn có nhiều ý kiến phản ánh chưa hài lòng với tinh thần, thái độ phục vụ của công chức, viên chức; hồ sơ thủ tục còn nhiều, chưa đảm bảo thời gian.

- Một số mô hình có lựa chọn nội dung, có chủ đề phù hợp, tuy nhiên thực tế thực hiện chưa đạt với nội dung đã đề ra.

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Mô hình “*Chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm*” thời gian qua đã tạo thêm một kênh thu thập ý kiến đánh giá của người dân đối với kết quả hoạt động hành chính, thực thi nhiệm vụ công vụ của các cơ quan. Từ đó, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh có thêm thông tin đánh giá chất lượng thực hiện cải cách hành chính của các cơ quan.

Tuy nhiên, nội dung Mô hình được xây dựng trên cơ sở 04 nội dung: (1) Công tác cải cách thủ tục hành chính; (2) thực hiện quy chế dân chủ; (3) tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh và đơn, thư khiếu nại của công dân; (4) thực hiện quy chế văn hóa công sở và quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức. Các nội dung này đã được thực hiện trong Bộ tiêu chí đánh giá công tác cải cách hành chính hàng năm đối với sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện. Ngoài ra, hàng năm, để đánh giá Mô hình, việc triển khai khảo sát lấy ý kiến đánh giá của người dân phải sử dụng nguồn kinh phí khá lớn.

Từ nội dung trên, Sở Nội vụ đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo kết thúc Mô hình để tránh việc lấy ý kiến đánh giá trùng lặp nội dung, vừa tiết kiệm được nguồn ngân sách của tỉnh.

Trên đây là kết quả tổng kết 05 năm thực hiện mô hình "*Chính quyền, công sở thân thiện và trách nhiệm*" trên địa bàn tỉnh Trà Vinh, Sở Nội vụ báo cáo đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Tổ chức Tỉnh ủy;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Ban Quản lý Khu kinh tế;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- GD, các PGD SNV;
- Lưu: VT, TCBCTCPCP.

GIÁM ĐỐC

Bùi Thành Thương