

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện công tác dân vận chính quyền năm 2024, phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm năm 2025

Thực hiện Kế hoạch số 43/KH-UBND ngày 27/02/2024 của UBND tỉnh về thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở và công tác dân vận chính quyền năm 2024 và theo đề nghị của Sở Nội vụ tại Công văn số 1812/SNV-XDCQ ngày 04/10/2024; trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, Văn phòng UBND tỉnh (sau đây viết tắt là Văn phòng) báo cáo như sau:

I. Tình hình chung

Văn phòng UBND tỉnh là cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh có chức năng tham mưu, giúp UBND tỉnh về: Chương trình, kế hoạch công tác của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của địa phương; tổ chức, quản lý và công bố các thông tin chính thức về hoạt động của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; đầu mối Cổng Thông tin điện tử, kết nối hệ thống thông tin hành chính điện tử phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; quản lý Công báo điện tử và phục vụ các hoạt động chung của Ủy ban nhân dân tỉnh; giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân và các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo thẩm quyền; quản lý công tác quản trị nội bộ của Văn phòng.

Cơ cấu tổ chức bộ máy: Chánh Văn phòng, 03 Phó Chánh Văn phòng, 07 phòng chuyên môn, nghiệp vụ, Ban Tiếp công dân tỉnh, Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh và 01 đơn vị sự nghiệp trực thuộc là Trung tâm Công báo và Tin học.

Năm 2024, công tác dân vận chính quyền của Văn phòng có nhiều chuyển biến tích cực. Đảng ủy luôn quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo công tác dân vận chính quyền, đặc biệt là việc xây dựng và triển khai mô hình “Dân vận khéo” luôn được chú trọng, thực hiện thường xuyên, kịp thời và hiệu quả, góp phần thực hiện tốt công tác dân vận của tỉnh trong thời gian qua. Bên cạnh đó, nhiệm vụ công tác của Văn phòng rất nặng nề, khối lượng công việc phải xử lý rất lớn, nhưng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Văn phòng đã phát huy dân chủ, đoàn kết, thống nhất, nỗ lực vượt qua khó khăn, nâng cao chất lượng tham mưu, tổng hợp, phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của

UBND tỉnh, lãnh đạo UBND tỉnh, đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh năm 2024.

II. Kết quả triển khai, thực hiện

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện

Để triển khai thực hiện công tác dân vận chính quyền trong năm 2024, Văn phòng đã ban hành nhiều văn bản đã triển khai thực hiện, như:

- Ban hành và tổ chức thực hiện Chương trình công năm 2024 của Văn phòng UBND tỉnh (*Quyết định số 21/QĐ-VP ngày 24/01/2024*).

- Tổ chức thực hiện Kế hoạch số 43/KH-UBND ngày 27/02/2024 của UBND tỉnh về thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở và công tác dân vận chính quyền năm 2024, tại Văn phòng đã xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện Kế hoạch số 366/KH-VP ngày 01/3/2024 về thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở và công tác dân vận chính quyền năm 2024.

- Triển khai xây dựng mô hình công tác dân vận khéo tại 02 đơn vị thường xuyên tiếp xúc, làm việc với dân là: Ban Tiếp công dân tỉnh và Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh.

Ngoài ra, Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với BCH Công đoàn cơ sở tham mưu Đảng ủy Văn phòng UBND tỉnh tổ chức thực hiện tốt công tác dân vận chính quyền, quy chế dân chủ cơ sở theo quy định tại Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở.

2. Kết quả thực hiện

2.1. Kết quả thực hiện các nội dung trọng tâm công tác dân vận chính quyền theo Kế hoạch số 43/KH-UBND của UBND tỉnh

Thực hiện các nội dung trọng tâm công tác dân vận chính quyền theo Kế hoạch số 43/KH-UBND của UBND tỉnh, Văn phòng đã ban hành Kế hoạch số 366/KH-VP ngày 01/3/2024, đồng thời, triển khai thực hiện mô hình công tác dân vận khéo tại 02 đơn vị Ban Tiếp công dân tỉnh và Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh (*Công văn số 546/VP-TTHC ngày 28/3/2024*).

2.2. Công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính

- Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành kịp thời, đầy đủ các kế hoạch về thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) năm 2024, trong đó, tập trung đến công việc đẩy mạnh cải cách TTHC, như: Quyết định số 165/QĐ-UBND ngày 31/01/2024 ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 31/01/2024 về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn tỉnh, Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 07/02/2024 kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn tỉnh và Kế hoạch

số 36/KH-UBND ngày 07/02/2024 về truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn tỉnh.

- Thành lập Đoàn kiểm tra đột xuất hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh (*Quyết định số 53/QĐ-VP ngày 29/3/2024*) và Đoàn kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND một số xã, phường trên địa bàn tỉnh (*Quyết định số 52/QĐ-VP ngày 29/3/2024*)

- Tính đến thời điểm báo cáo, Văn phòng đã phối hợp với các Sở tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành hơn 75 Quyết định công bố Danh mục TTHC và quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của các Sở, ban ngành.

- Thực hiện đăng tải, công khai kịp thời TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, niêm yết công khai đầy đủ, đúng quy định. Công khai kịp thời, đầy đủ hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC, phí, lệ phí, thời gian giải quyết TTHC, quy trình tiếp nhận xử lý hồ sơ, trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để tổ chức, công dân thuận tiện tra cứu, tìm hiểu.

b) Kết quả thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Tiếp tục duy trì và thực hiện có hiệu quả việc số hóa và tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC có liên quan đến thông tin, giấy tờ cá nhân trong tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp.

c) Kết quả cải cách TTHC

- Thực hiện tốt việc kiểm tra, theo dõi, đôn đốc hoạt động tiếp nhận hồ sơ trả kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC (Trung tâm); tính đến thời điểm báo cáo, số lượng hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm của 20 cơ quan, đơn vị là ước đạt hơn 108.000 hồ sơ. Hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở, ngành đạt bình quân khoảng **99,96%**; hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố, Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố đạt bình quân khoảng **97,2%**.

- Thực hiện thông báo hơn 90.000 tin nhắn SMS mời người dân, doanh nghiệp đến nhận kết quả giải quyết trước hạn góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, hạn chế tình trạng người dân, doanh nghiệp đi lại nhiều lần.

- Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến: Văn phòng đã tham mưu chỉ đạo các cơ quan, đơn vị và địa phương đẩy mạnh và nâng cao hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh. Trong kỳ, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến của Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố Quảng Ngãi và

Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố Quảng Ngãi và của cấp huyện, cấp xã tăng lên rõ rệt so với năm 2023.

- Thanh toán trực tuyến: tỉnh Quảng Ngãi đạt tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến cao và luôn nằm trong top 10 tỉnh, thành phố trong cả nước về thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia

d) Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định hành chính

Trong năm 2024, Văn phòng tiếp nhận hơn 170 phản ánh kiến nghị về TTHC, các phản ánh của công dân đều đã được chuyển tới cơ quan, người có thẩm quyền để xử lý kịp thời, nhanh chóng.

2.3. Công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là các vụ việc khiếu kiện phức tạp, đông người, kéo dài. Công tác tiếp dân, đối thoại với Nhân dân của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, địa phương, đơn vị

a) *Tiếp công dân*: Ban Tiếp công dân tỉnh tiếp công dân thường xuyên 239 lượt/239 người/239 vụ việc, trong đó có 04 lượt đoàn đông người. Tích cực trong việc tham mưu và phối hợp trong công tác tham mưu cho lãnh đạo UBND tỉnh chỉ đạo xử lý, giải quyết và triển khai thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo theo quy định kịp thời, đạt chất lượng và đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

b) *Tiếp nhận, xử lý đơn thư KNTC*: Ban Tiếp công dân tỉnh tiếp nhận, phân loại và xử lý 1.209 đơn thư các loại gửi đến UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh, trong đó có 900 đơn đủ điều kiện xử lý (262 đơn khiếu nại, 68 đơn tố cáo, 393 đơn kiến nghị, phản ánh).

- Thường xuyên phối hợp với các cơ quan, đơn vị để xử lý hoặc đề xuất cấp có thẩm quyền giải quyết các “điểm nóng”, tình huống phức tạp liên quan đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, gắn với tập trung giải quyết một số nguyên nhân tạo nên “điểm nóng”, đặc biệt là quản lý đất công, quản lý các mỏ cát, cải tiến thủ tục tiếp cận đất đai và rà soát mô hình các cơ quan liên quan đến thủ tục về đất đai, bồi thường, giải phóng mặt bằng, tái định cư.

- Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban ngành, địa phương thực hiện nghiêm túc các kiến nghị sau giám sát, khảo sát của HĐND tỉnh, Thường trực và các Ban HĐND tỉnh theo lộ trình thời gian và điều kiện thích hợp, tích cực giải quyết kiến nghị của cử tri và trả lời nghiêm túc các nội dung chất vấn của đại biểu HĐND tỉnh.

2.4. Việc nâng cao đạo đức công vụ

Tiếp tục đẩy mạnh việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; phát huy dân chủ, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, nêu cao tinh thần, trách nhiệm phục vụ Nhân dân của đảng viên, công chức, viên chức và người lao động gắn với trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị và việc thực hiện Quyết định số 48/2021/QĐ-UBND ngày 22/9/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy định một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tỉnh Quảng Ngãi. Kết quả trong kỳ báo cáo, cơ quan không trường hợp nào vi phạm.

2.5. Công tác phối hợp, tạo điều kiện để Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội và Nhân dân tham gia giám sát, phản biện xã hội và góp ý xây dựng chính quyền vững mạnh

Trung tâm Phục vụ - kiểm soát TTHC tỉnh luôn duy trì tốt mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC, bình quân đạt 99,8%.

2.6. Kết quả triển khai xây dựng và thực hiện mô hình "Dân vận khéo" trong công tác dân vận của các cơ quan hành chính nhà nước

Văn phòng đã thực hiện đăng ký triển khai thực hiện 02 mô hình “dân vận khéo” năm 2023 tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh (*Ban hành Quy định tiêu chí đánh giá công nhận Bộ phận Một cửa kiểu mẫu cấp xã*) và Ban Tiếp công dân tỉnh (*Dân vận khéo trong công tác tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi*) gửi UBND tỉnh thông qua Sở Nội vụ tại Công văn số 546/VP-TTHC ngày 28/3/2024.

III. Đánh giá chung

1. Ưu điểm

Trong năm 2024, Văn phòng UBND tỉnh đã nêu cao vai trò trách nhiệm và tích cực trong việc bám sát Chương trình, kế hoạch công tác năm 2024 triển khai thực hiện chủ trương, Nghị quyết của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước để tham mưu sự chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng, an ninh trên địa bàn tỉnh; thực hiện tốt nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính, nhất là công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh; thực hiện giải quyết thủ tục hành chính một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh; công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo gửi Chủ tịch UBND tỉnh và UBND tỉnh; thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính và tổ chức thực hiện tốt Nội quy, Quy chế trong mọi hoạt động của cơ quan, đơn vị; từ đó đã phát huy được hiệu quả công việc, góp phần hoàn thành tốt các chỉ tiêu, nhiệm vụ năm 2024 của Văn phòng UBND tỉnh.

2. Khó khăn, hạn chế và nguyên nhân

Việc tuyên truyền, phổ biến về công tác dân vận chính quyền tại cơ quan, đơn vị còn thực hiện lồng ghép trong các hoạt động chung và thông tin trên mạng nội bộ. Nguyên nhân do tính chất, yêu cầu công việc, đòi hỏi công chức, viên chức và người lao động Văn phòng tập trung sức lực và thời gian để đảm bảo hoàn thành tiến độ công việc được giao.

IV. Nhiệm vụ, giải pháp năm 2025

1. Tiếp tục tổ chức thực hiện Chỉ thị số 33/CT-TTg ngày 26/11/2021 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục tăng cường và đổi mới công tác dân vận của cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền các cấp trong tình hình mới; Chỉ thị số 08-CT/TU ngày 25/5/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về nâng cao hiệu quả công tác dân vận của cơ quan Nhà nước các cấp.

2. Thực hiện tốt công tác dân vận chính quyền tại cơ quan, đơn vị gắn việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Văn phòng với việc tổ chức thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; thực hiện nghiêm Quyết định số 1167-QĐ/TU ngày 15/8/2023 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về quy định trách nhiệm và xử lý trách nhiệm đối với người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu.

3. Thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên; phục vụ lãnh đạo UBND tỉnh tiếp dân định kỳ, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo theo quy định và lãnh đạo tỉnh tiếp dân, đối thoại trực tiếp với tổ chức, công dân, nhất là những vụ việc nóng, đông người tại Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh; tổ chức thực hiện tốt công tác dân vận chính quyền gắn với đổi mới và nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính xem đây là giải pháp chủ đạo để cải thiện chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức và khả năng tiếp cận các thủ tục hành chính của người dân gắn với nâng cao đạo đức công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính cho đội ngũ công chức, viên chức và người lao động.

4. Phát động và thực hiện có hiệu quả các phong trào thi đua yêu nước, phong trào thi đua “*Dân vận khéo*” và công tác dân vận chính quyền tại cơ quan, đơn vị. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đôn đốc thực hiện sơ kết, tổng kết, đánh giá kết quả hoạt động, biểu dương khen thưởng, nhân rộng điển hình trong cơ quan, đơn vị thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở và công tác dân vận chính quyền trong toàn cơ quan.

5. Tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng công tác dân vận và thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở cho đội ngũ công chức, viên chức của Văn phòng. Chủ động theo dõi, nắm chắc tình hình tư tưởng Nhân dân để tham mưu lãnh đạo, chỉ đạo giải quyết kịp thời.

6. Tổ chức học tập, quán triệt và triển khai thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng các cấp; triển khai thực hiện hiệu quả các kế hoạch về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính; thực hiện đầy đủ chế độ thông tin, báo cáo,

giao ban định kỳ; tiếp tục đẩy mạnh hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý, điều hành của Văn phòng UBND tỉnh và tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong toàn cơ quan.

Đề nghị Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh theo quy định./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh (báo cáo) ;
- Ban Dân vận Tỉnh ủy;
- Sở Nội vụ;
- VPUB: CVP, PCVP các phòng, ban, đơn vị, các tổ chức đoàn thể;
- Trang TTĐT Văn phòng;
- Lưu VT, HCQT(b).

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Nguyễn Phước Bình