

KẾ HOẠCH

**Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và
Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ
của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Nam năm 2023**

Theo Quyết định số 289/QĐ-BNV ngày 14/04/2022 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2022 và Quyết định số 288/QĐ-BNV ngày 14/04/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2022 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Kết quả thực hiện cải cách hành chính (CCHC) của tỉnh Quảng Nam đạt 80.91 điểm, giảm 5.67 điểm so với năm 2021, xếp vị thứ 57/63 tỉnh, thành phố, giảm 24 bậc so với năm 2021. Trong 08 lĩnh vực được đánh giá, gồm:

- (1) Cải cách tổ chức bộ máy hành chính đạt tỷ lệ 90%;
- (2) Chỉ đạo, điều hành CCHC đạt tỷ lệ 89%;
- (3) Cải cách thể chế đạt tỷ lệ 88%;
- (4) Cải cách thủ tục hành chính đạt tỷ lệ 74%;
- (5) Chế độ công vụ đạt tỷ lệ 73%;
- (6) Tài chính công đạt tỷ lệ 77%;
- (7) Chính quyền điện tử đạt tỷ lệ 82%;
- (8) Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội đạt tỷ lệ 80%.

So với năm 2021, tỉnh Quảng Nam có 06 lĩnh vực có tỷ lệ điểm giảm: lĩnh vực: “cải cách thủ tục hành chính giảm 18%; lĩnh vực: Chế độ công vụ giảm 15%; lĩnh vực: Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số giảm 5%; lĩnh vực: Tài chính công giảm 4%; lĩnh vực: Công tác, chỉ đạo, điều hành CCHC giảm 10%.

Chỉ số hài lòng (SIPAS) của tỉnh Quảng Nam năm 2022 chỉ được 75% điểm quy đổi là 7.58/10 điểm (*giảm 0.83 điểm so với năm 2021*). Trong 05 yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân, tổ chức thì kết quả cho thấy tình đều bị đánh giá rất thấp, tỷ lệ dưới 80%.

Để nâng cao hiệu quả CCHC, tiếp tục cải thiện chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh, góp phần nâng cao điểm số, vị trí thứ bậc của tỉnh; Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS năm 2023 với những nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Phát huy những kết quả tích cực, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong năm 2022; xác định trách nhiệm của các ngành, các cấp trong việc cải thiện Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS của tỉnh năm 2023 và những năm tiếp theo.

- Xác định các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể để tạo chuyển biến đồng bộ, thực chất trên các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS.

- Trong năm 2023, phấn đấu Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS của tỉnh được cải thiện và nằm trong nhóm xếp hạng 25 tỉnh, thành phố đứng đầu cả nước.

- Góp phần hoàn thành các mục tiêu và nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch cải cách hành chính năm của tỉnh năm 2023.

2. Yêu cầu

- Các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải khả thi, sát với yêu cầu tại các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần của Đề án xác định Chỉ số cải cách hành chính của Bộ Nội vụ.

- Các Sở, Ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố đặc biệt là các cơ quan theo dõi, phụ trách các lĩnh vực CCHC đánh giá đúng thực trạng, kết quả thực hiện các nội dung và triển khai thực hiện có hiệu quả các giải pháp nhằm nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS của người dân, tổ chức.

- Tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp thực hiện tại Kế hoạch này nhằm cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục đẩy mạnh truyền thông về kết quả CCHC của tỉnh đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp để nâng cao nhận thức, tăng sự tin tưởng và đưa ra những đánh giá, chính xác sự nỗ lực của tỉnh trong công tác CCHC.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của các Sở, Ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Người đứng đầu các Sở, Ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố phải xác định rõ công tác CCHC là trách nhiệm của người đứng đầu và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh trong thực hiện các giải pháp để nâng cao Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS cấp tỉnh.

- Tiếp tục tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành của người đứng đầu các cơ quan hành chính đối với công tác CCHC. Tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch CCHC của tỉnh năm 2023 tại Quyết định số 3532/QĐ-UBND ngày 23/12/2022 của UBND tỉnh.

- Căn cứ Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị, địa phương được phân công chủ trì thực hiện cải thiện đối với từng nội dung, có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tổ chức thực hiện theo chỉ tiêu, kết quả đã được xác định.

- Định kỳ, báo cáo kết quả triển khai thực hiện các nội dung tại Kế hoạch này (*thể hiện trong báo cáo CCHC*) gửi Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Giải trình và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được phân công theo Kế hoạch do không đáp ứng được mục tiêu đề ra làm giảm điểm số các nội dung, tiêu chí trong Chỉ số PAR INDEX có liên quan.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Đài Phát thanh và Truyền hình Quảng Nam, Báo Quảng Nam và các đơn vị có liên quan tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS năm 2023 của tỉnh, thông tin kịp thời những sáng kiến, giải pháp CCHC của tỉnh đến người dân, doanh nghiệp.

3. Sở Nội vụ

- Tổ chức thực hiện, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các Sở, Ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố trong việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện các nội dung, tiêu chí, tiêu chí thành phần Chỉ số PAR INDEX theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

- Định kỳ tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình và kết quả thực hiện Kế hoạch này (*thể hiện trong báo cáo CCHC*).

- Chủ trì tổ chức, triển khai Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2023.

- Chủ trì hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị tự đánh giá, chấm điểm, tổng hợp tài liệu kiểm chứng trong công tác chấm điểm Chỉ số PAR INDEX; làm đầu mối, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023 theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát của cơ quan các cấp và tổ chức Mặt trận, đoàn thể đối với công tác CCHC nhằm chấn chỉnh, khắc phục kịp thời những hạn chế, thiếu sót; thực hiện kiểm tra theo kế hoạch và

kiểm tra đột xuất về tình hình, kết quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ CCHC, kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS năm 2023 của tỉnh Quảng Nam, yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ (báo cáo);
- TT TU, TT HĐND tỉnh;
- Ban chỉ đạo CCHC&CDS tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- VP Tỉnh ủy, các Ban XD Đảng Tỉnh ủy;
- VP Đoàn ĐBQH&HĐND tỉnh, các Ban HĐND tỉnh;
- Các Sở, Ban, ngành;
- Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh;
- Các Huyện, Thị, Thành ủy;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Báo Quảng Nam; Đài PTTH Quảng Nam;
- CPVP;
- Lưu: VT, KGVX, NCKS.

I:\Dropbox\CÔNG2023\KEHOACH\NOIVU\0106- KH cải thiện các CS.docx

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lê Trí Thanh

Phụ lục
CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHỈ SỐ PARINDEX VÀ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2023
(ban hành kèm theo Kế hoạch số #sov/b/KH-UBND ngày #nbh/6/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam)

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
A	CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDEX)				
I	CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO THỰC HIỆN CCHC				
1	Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch CCHC của tỉnh năm 2023	Trong năm 2023	Sở Nội vụ theo dõi, đôn đốc các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố	Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan	100% nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch được hoàn thành
2	Báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC định kỳ của tỉnh	Theo quy định của Bộ Nội vụ	Sở Nội vụ chủ trì xây dựng báo cáo	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Báo cáo kết quả thực hiện của UBND tỉnh gửi Bộ Nội vụ đáp ứng đầy đủ về số lượng, nội dung và đúng thời gian quy định
3	Tổ chức kiểm tra công tác CCHC năm 2023, đảm bảo kiểm tra ít nhất 30% số cơ quan, đơn vị trở lên	Theo Kế hoạch kiểm tra	- Đoàn kiểm tra CCHC của tỉnh - Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh	Các cơ quan, đơn vị được kiểm tra	- Hoàn thành 100% Kế hoạch kiểm tra CCHC - 100% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý
4	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC	Trong năm 2023	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	- Mỗi cơ quan, đơn vị, địa phương có ít nhất 1 sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC. - Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ phi địa giới hành chính. - Mô hình “Không gian hành chính phục vụ” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. - Bản đồ thể chế cải cách hành chính.
5	Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm	Theo tiến độ cụ thể của từng nhiệm vụ	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Văn phòng UBND tỉnh đôn đốc, tổng hợp	100% nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao hoàn thành đúng tiến độ
6	Phối hợp với Bộ Nội vụ triển khai thực hiện việc khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý phục vụ chấm điểm Chỉ số CCHC của tỉnh năm 2023	Theo kế hoạch của Bộ Nội vụ	Sở Nội vụ	- Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện - Đại biểu HĐND tỉnh	Hoàn thành 100% phiếu khảo sát, đáp ứng yêu cầu đặt ra

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
II CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN					
1	Đăng tải nội dung, thông tin CCHC trên các website của tỉnh	Thường xuyên	- Ban Biên tập Cổng Thông tin điện tử CCHC tỉnh - Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Tin, bài viết về những kết quả đạt được và những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân, tình hình triển khai nhiệm vụ CCHC của các ngành, địa phương; các mô hình, cơ chế đang được triển khai thực hiện, các điển hình tốt trong CCHC được đăng tải thường xuyên và liên tục
2	Thực hiện tuyên truyền công tác cải cách hành chính thông qua các hình thức thi tìm hiểu trên nền tảng số; hoặc sân khấu hóa		- Sở Thông tin - Truyền thông; Sở Nội vụ		(1) Tổ chức Cuộc thi trực tuyến tìm hiểu công tác cải cách hành chính và chuyển đổi số năm 2023; (2) Thi tìm hiểu cải cách hành chính trên truyền hình;
2	Tuyên truyền CCHC trên Báo Quảng Nam, Đài Phát thanh và Truyền hình Quảng Nam	Thường xuyên	- Đài Phát thanh và Truyền hình Quảng Nam - Báo Quảng Nam	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Tiếp tục duy trì thực hiện và tăng thời lượng chuyên mục về CCHC
3	Tổ chức các Hội nghị, hội thảo tập huấn chuyên đề CCHC	Trong năm 2023	Sở Nội vụ chủ trì tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức thực hiện Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện chủ động tổ chức tập huấn theo nhu cầu của từng đơn vị	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Các hội nghị tập huấn được tổ chức
4	Tổ chức Hội nghị đối thoại của Lãnh đạo cấp tỉnh, Lãnh đạo cấp huyện với người dân, tổ chức, doanh nghiệp, nhà đầu tư	Trong năm 2023	Sở Kế hoạch và Đầu tư chủ trì, tham mưu UBND tỉnh tổ chức đối thoại/diễn đàn với doanh nghiệp Ban Tiếp công dân tỉnh: tham mưu tổ chức đối thoại với người dân.	Các sở, ban, ngành ; UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn.	Các hội nghị, hội thảo được tổ chức theo kế hoạch trong năm 2023

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
III CẢI CÁCH THỂ CHẾ					
1	Theo dõi thi hành pháp luật				
	- Thực hiện các hoạt động về theo dõi thi hành pháp luật	Trong năm 2023	Sở Tư pháp	Văn phòng UBND tỉnh; các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	- Thực hiện đầy đủ 03 hoạt động theo dõi tình hình thi hành pháp luật theo đúng quy định tại Nghị định số 59/2012/NĐ-CP, Nghị định số 32/2020/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn thi hành; Báo cáo kết quả thực hiện
	- Xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật	Trong năm 2023	Sở Tư pháp	Văn phòng UBND tỉnh; các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	- Các văn bản xử lý/kiến nghị xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật theo thẩm quyền - Báo cáo kết quả của UBND tỉnh
2	Xử lý các văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiểm tra kiến nghị	Trong năm 2023	Sở Tư pháp	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	100% văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiểm tra kiến nghị được xử lý
3	Thực hiện rà soát thường xuyên, hiệu quả các văn bản quy phạm pháp luật của HĐND tỉnh, UBND tỉnh ban hành nhằm xem xét tính hiệu quả, tính phù hợp của văn bản hoặc xem xét sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ kịp thời các văn bản quy phạm pháp luật mâu thuẫn, chồng chéo, không còn phù hợp	Trong năm 2023	Sở Tư pháp	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	- Sở Tư pháp hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương - Văn bản quy phạm pháp luật của HĐND tỉnh, UBND tỉnh ban hành đảm bảo tính hiệu quả, tính phù hợp của văn bản
IV CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)					
1	Kiểm soát quy định thủ tục hành chính (TTHC)				
	Không có TTHC ban hành trái thẩm quyền	Trong năm 2023	Các Sở, Ban, ngành	Văn phòng UBND tỉnh; UBND cấp huyện	-Bảo đảm trong năm trong năm không có TTHC ban hành trái thẩm quyền
	Có các kiến nghị cải cách TTHC, kiến nghị cụ thể sửa đổi, bổ sung VBQPPL quy định TTHC trong năm đánh giá		Các Sở, Ban, ngành	Văn phòng UBND tỉnh; UBND cấp huyện	- Trong năm tỉnh có các kiến nghị cải cách TTHC, kiến nghị cụ thể sửa đổi, bổ sung VBQPPL quy định TTHC

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					- Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh
2	Công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ				
2.1	Công bố TTHC, danh mục TTHC theo quy định	Trong năm 2023	Các Sở, ban, ngành	Văn phòng UBND tỉnh	Các quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh phải được ban hành chậm nhất trước 05 ngày làm việc tính đến ngày VBQPPL có quy định về TTHC có hiệu lực thi hành. Trường hợp VBQPPL được ban hành theo trình tự, thủ tục rút gọn có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành thì quyết định công bố TTHC phải được ban hành chậm nhất là sau 03 ngày kể từ ngày công bố hoặc ký ban hành VBQPPL có quy định về TTHC
2.2	Công khai TTHC và các quy định có liên quan				
	<i>Công khai TTHC đầy đủ, kịp thời trên Cổng DVC quốc gia</i>	Trong năm 2023	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông; các Sở, ban, ngành	Công khai TTHC đầy đủ, kịp thời (chậm nhất 5 ngày làm việc kể từ ngày quyết định công bố được ban hành) trên Cổng DVC quốc gia
	<i>Công khai TTHC đầy đủ, kịp thời trên Cổng DVC của tỉnh và các Website của cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC</i>	Trong năm 2023	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông; các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	- Công khai TTHC đầy đủ, kịp thời trên Cổng DVC của tỉnh -100% Trang thông tin điện tử của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh công khai đầy đủ, kịp thời TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết. -100% Cổng/Trang thông tin điện tử của UBND cấp huyện công khai đầy đủ, kịp thời TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết
	<i>Công khai TTHC đầy đủ, kịp thời tại Bộ phận Một cửa các cấp</i>	Trong năm 2023	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	-100% TTHC được công khai đầy đủ, kịp thời tại Bộ phận Một cửa các cấp
2.3	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC				

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được đồng bộ, công khai trên Cổng DVC quốc gia:		Văn phòng UBND tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông; các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	100% hồ sơ TTHC được đồng bộ, công khai trên cổng DVC quốc gia
	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do cơ quan hành chính các cấp tại địa phương tiếp nhận, giải quyết được công khai trên Cổng DVC của tỉnh		Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông	-Bảo đảm 100% hồ sơ TTHC do cơ quan hành chính các cấp tại tỉnh tiếp nhận, giải quyết được công khai trên Cổng DVC của tỉnh
3	Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông	Trong năm 2023			
3.1	Tỷ lệ TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa		Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Văn phòng UBND tỉnh	Bảo đảm 100% TTHC thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của tỉnh thực hiện tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận một cửa các cấp
3.2	Đưa TTHC ngành dọc thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp theo danh mục được phê duyệt		Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Thực hiện 100% TTHC theo danh mục TTHC được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt
3.3	Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông cùng cấp		Các sở, ban, ngành theo lĩnh vực phụ trách	Các Sở, Ban, ngành ; UBND cấp huyện	- Quyết định công bố Danh mục TTHC/nhóm liên thông trên địa bàn tỉnh - Danh mục TTHC/nhóm TTHC liên thông, chỉ rõ nơi tiếp nhận, trả kết quả và cơ quan tham gia giải quyết đối với từng TTHC/nhóm TTHC liên thông
3.4	Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền		Các sở, ban, ngành theo lĩnh vực phụ trách	Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện	- Quyết định công bố Danh mục TTHC/nhóm TTHC liên thông trên địa bàn tỉnh - Danh mục TTHC/nhóm TTHC liên thông, chỉ rõ nơi tiếp nhận, trả kết quả và cơ quan tham gia giải quyết đối với từng TTHC/nhóm TTHC liên thông
4	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC				
4.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do CQCM cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	Trong năm 2023	Các Sở, ban, ngành	Văn phòng UBND tỉnh	- Bảo đảm tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn trên 99%.

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
4.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	Trong năm 2023	UBND cấp huyện	Văn phòng UBND tỉnh	Bảo đảm tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn trên 95%
4.3	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	Trong năm 2023	UBND cấp xã	UBND cấp huyện; Văn phòng UBND tỉnh	Bảo đảm tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn trên 95%
4.4	Khắc phục hồ sơ trễ hạn trên phần mềm một cửa điện tử theo chỉ đạo UBND tỉnh tại Công văn số 2883/UBND-KSTT ngày 12/5/2023 về việc khẩn trương thực hiện các nhiệm vụ UBND tỉnh giao về cải cách TTHC phục vụ người dân và doanh nghiệp	Quý II/2023	-Sở: Sở Tài nguyên và Môi trường; -Huyện: 18/18 huyện, thị xã, thành phố. Một số đơn vị hồ sơ trễ hạn cao: Đại Lộc, Duy Xuyên, Nam Giang, Núi Thành, Phú Ninh, Quế Sơn, Thăng Bình, thị xã Điện Bàn, thành phố Hội An, Tam Kỳ. - Xã: một số xã thuộc huyện Núi Thành, Phú Ninh, Nam Giang, Đông Giang.v.v..	Văn phòng UBND tỉnh	Bảo đảm từ ngày 01/6/2023 không phát sinh hồ sơ trễ hạn, tồn đọng do không cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, doanh nghiệp trên phần mềm một cửa
4.5	Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC	Trong năm 2023	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Nội vụ	Thực hiện đầy đủ và đúng quy định về việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC
4.6	Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương	Trong năm 2023	Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc thực hiện	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã	Thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐCP, Thông tư 01/2018/TT-VPCP và các văn bản có liên quan -Bảo đảm Từ 80% - 100% CQCM cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã đạt điểm đánh giá từ tốt trở lên
5	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh				

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
5.1	Xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh	Trong năm 2023	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc thực hiện	100% số PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh được xử lý kịp thời, đầy đủ theo quy định
5.2	Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền của tỉnh	Trong năm 2023	Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc thực hiện	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã	100% số PAKN đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định
V	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH				
1	Tiếp tục rà soát, sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, phòng chuyên môn cấp huyện đảm bảo quy định	Theo tiến độ triển khai của Trung ương	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Nội vụ	Quyết định của UBND tỉnh
2	Thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính	Trong năm 2023	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Nội vụ	Thực hiện theo các quy định tại Nghị định 108/2020/NĐ-CP, Nghị định 107/2020/NĐ-CP và các văn bản có liên quan. 100% cơ quan, đơn vị, địa phương đảm bảo cơ cấu số lượng lãnh đạo theo quy định
3	Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021	Trong năm 2023	Các Sở, Ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Nội vụ	Số lượng đơn vị sự nghiệp công lập giảm trên 10% so với năm 2021
4	Tiếp tục thực hiện tinh giản biên chế theo lộ trình đã đề ra	Trong năm 2023	Các sở, ban, ngành, địa phương	Sở Nội vụ	Bảo đảm tỷ lệ biên chế giảm so với năm 2021 theo quy định
5	Thực hiện phân cấp quản lý				
5.1	Thực hiện các quy định về phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước do Chính phủ và các bộ, ngành ban hành	Trong năm 2023	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Nội vụ theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc thực hiện	Thực hiện các nhiệm vụ theo đúng quy định tại Nghị quyết số 04/NQ-CP ngày 10/01/2022 của Chính phủ và các quy định khác của Chính phủ, các bộ, ngành về đẩy mạnh phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực; Kế hoạch số 325/KHUBND ngày 16/01/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					khai thực hiện Nghị quyết số 57/NQ-HĐND ngày 09/12/2022 của Hội đồng nhân dân tỉnh Quảng Nam thông qua Đề án đẩy mạnh phân cấp trong quản lý Nhà nước tỉnh Quảng Nam giai đoạn 2022-2026
5.2	Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp, phân quyền cho cấp huyện, cấp xã	Trong năm 2023	Các Sở, ban, ngành	Sở Nội vụ	Thực hiện thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước của Sở, ngành đã phân cấp, phân quyền cho cấp huyện, cấp xã
5.3	Xử lý các vấn đề về phân cấp, phân quyền phát hiện qua thanh tra, kiểm tra	Trong năm 2023	Các Sở, ban, ngành	Sở Nội vụ	Bảo đảm 100% số vấn đề phát hiện qua kiểm tra đã được xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý
VI CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ					
1	Tiếp tục hoàn thiện quy định về vị trí việc làm trong cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập	Trong năm 2023	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Sở Nội vụ hướng dẫn, thẩm định	<ul style="list-style-type: none"> - UBND tỉnh ban hành các văn bản để hoàn thiện các quy định về vị trí việc làm và tiêu chuẩn chức danh đối với các cơ quan, tổ chức hành chính thuộc phạm vi quản lý theo quy định của Chính phủ và các bộ, ngành hoặc trong các trường hợp chia, tách, sáp nhập, thành lập mới tổ chức - Các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh (Chỉ tính đơn vị SNCL thuộc UBND tỉnh, thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh) phải thực hiện đúng các quy định sau: <ul style="list-style-type: none"> + Phê duyệt theo thẩm quyền hoặc được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt danh mục vị trí việc làm; + Hoàn thiện việc xây dựng bản mô tả công việc và khung năng lực cho từng vị trí việc làm theo danh mục đã được phê duyệt; + Bố trí viên chức đúng theo vị trí việc làm và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp tương ứng với từng vị trí.

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
2	Tiếp tục rà soát, bố trí công chức, viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	Trong năm 2023	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Sở Nội vụ	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị, địa phương tỉnh phải bố trí công chức theo vị trí việc làm và tiêu chuẩn ngạch công chức tương ứng với bản mô tả công việc, khung năng lực của từng vị trí - 100% cơ quan, tổ chức hoàn thành Bản mô tả công việc/Danh mục vị trí việc làm và Khung năng lực cho từng vị trí việc làm - 100% công chức, viên chức được bố trí đúng vị trí việc làm
3	Thực hiện đúng quy định về tuyển dụng công chức, viên chức	Trong năm 2023	- Sở Nội vụ chủ trì, tham mưu UBND tỉnh tổ chức	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	<ul style="list-style-type: none"> - Việc tuyển dụng được thực hiện đúng trình tự, thủ tục, thời gian, đảm bảo công khai, minh bạch - Ứng dụng công nghệ thông tin trong tuyển dụng, thi nâng ngạch công chức
			- Các cơ quan, đơn vị, địa phương theo nhu cầu thực tế tại đơn vị	Sở Nội vụ hướng dẫn, giám sát	
4	Thực hiện kế hoạch công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức	Trong năm 2023	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Hoàn thành 100% kế hoạch
5	Tỷ lệ cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn theo quy định	Thường xuyên	UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Bảo đảm 100% Cán bộ, công chức cấp xã đáp ứng các tiêu chuẩn về tuổi, trình độ lý luận chính trị, trình độ học vấn và chuyên môn nghiệp vụ theo các quy định của Đảng, Chính phủ, Bộ Nội vụ và các tiêu chuẩn do các tổ chức đoàn thể, chính trị - xã hội quy định đối với từng chức danh cụ thể
VII CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG					
1	Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách				
1.1	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước (NSNN)	Trong năm 2023	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Kế hoạch và Đầu tư	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện tốt các mục tiêu, chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch số 1118/KH-UBND ngày 03/3/2023 của UBND tỉnh thực hiện và giải ngân kế hoạch vốn đầu tư công năm 2023 và Quyết định giao vốn đầu tư của UBND tỉnh

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					<p>-12 Sở, Ban, ngành có kết quả giải ngân đến hết ngày 30/4/2023 dưới 20%: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Y tế, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Đài Phát thanh - Truyền hình Quảng Nam, Công an tỉnh, Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh; Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh; các Ban Quản lý: dự án đầu tư xây dựng các công trình giao thông, dự án đầu tư xây dựng các công trình Nông nghiệp và PTNT, dự án đầu tư xây dựng tỉnh; 12 địa phương giải ngân đạt dưới 20%, gồm: Tam Kỳ, Hội An, Đại Lộc, Núi Thành; Tiên Phước, Phú Ninh, Nam Giang, Tây Giang, Phước Sơn, Bắc Trà My, , Nông Sơn, Quế Sơn đẩy nhanh tiến độ giải ngân, đảm bảo mục tiêu, lộ trình theo Kế hoạch 1118/KH-UBND của UBND tỉnh.</p>
1.2	Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn từ NSNN	Trong năm 2023	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Tài chính theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện	Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn từ NSNN
1.3	<p>Thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách</p> <p>- Tập trung thực hiện các chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh về thực hiện kết luận kiểm toán, thanh tra năm 2021, 2022, 2023 như: Công văn số 1441/UBND-KTTH ngày 16/3/2023 về việc khẩn trương thực hiện dứt điểm các kiến nghị kiểm toán năm 2020 và từ năm 2018 trở về trước còn tồn đọng kéo dài; Công văn số 1651/UBND-KTTH</p>	Trong năm 2023	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Tài chính	<p>- Thực hiện tối thiểu 80% các kết luận thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách của cơ quan có thẩm quyền tại tỉnh trong 2 năm gần nhất;</p>

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
	ngày 23/3/2023 V/v triển khai thực hiện kết luận của Kiểm toán nhà nước đối với Báo cáo kiểm toán ngân sách địa phương và Báo cáo quyết toán ngân sách địa phương năm 2021.v.v...				
2	Công tác quản lý, sử dụng tài sản công				
2.1	Ban hành quy chế quản lý, sử dụng tài sản công của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý	Trong năm 2023	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện; đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh	Sở Tài chính	Thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 23 Luật Quản lý, sử dụng tài sản công và hướng dẫn của Sở Tài chính tại văn bản 538/STC-NS ngày 27/02/2023. Đối tượng phải ban hành Quy chế gồm các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của địa phương từ cấp huyện trở lên do Chính phủ quy định và hướng dẫn của Bộ Tài chính
2.2	Tổ chức thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng tài sản công	Trong năm 2023			
	Có kiểm tra việc thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng tài sản công		Sở Tài chính	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Kiểm tra việc thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng tài sản công; cụ thể: Kế hoạch kiểm tra; Biên bản kiểm tra; Báo cáo kết quả kiểm tra; Thông báo kết luận kiểm tra về quản lý, sử dụng tài sản công
	100% cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý thực hiện đúng quy định về quản lý, sử dụng tài sản công		Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Tài chính theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện	
	Đã rà soát, chuẩn hóa, cập nhật số liệu vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về tài sản công		Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Tài chính theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện	Thực hiện rà soát, chuẩn hóa, cập nhật đầy đủ, kịp thời số liệu vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về tài sản công tại địa chỉ http://qltsc.mof.gov.vn theo hướng dẫn của Bộ Tài chính và Sở Tài chính

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
2.3	Thực hiện quy định về sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc thẩm quyền quản lý	Trong năm 2023	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh	Sở Tài chính theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc thực hiện	Thực hiện theo quy định tại Nghị định số 167/2017/NĐ-CP, Nghị định số 67/2021/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn thi hành
2.4	Triển khai thực hiện cơ chế tự chủ của các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh theo quy định tại Nghị định số 60/2021/NĐ-CP ngày 21/6/2021 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập	Trong năm 2023	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh	Sở Tài chính hướng dẫn	- Giảm dần số lượng các đơn vị sự nghiệp công lập do ngân sách nhà nước bảo đảm toàn bộ chi thường xuyên, tăng dần số lượng các đơn vị tự chủ tự bảo đảm chi thường xuyên và bảo đảm một phần chi thường xuyên, góp phần giảm chi trực tiếp ngân sách nhà nước cho đơn vị sự nghiệp - Trong năm 2023 có ít nhất 2 đơn vị sự nghiệp công lập được giao tự chủ ở mức tự đảm bảo chi thường xuyên và ít nhất 02 đơn vị sự nghiệp công lập được giao tự chủ ở mức tự đảm bảo một phần chi thường xuyên
2.5	Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2022	Trong năm 2023	Sở Tài chính	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh	
VIII XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ					
1	Phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu				
1.1	Triển khai, duy trì, cập nhật Kiến trúc Chính quyền điện tử theo quy định	Trong năm 2023	Sở Thông tin và Truyền thông	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Quyết định UBND tỉnh Ban hành Kiến trúc Chính quyền điện tử và tổ chức triển khai, duy trì và cập nhật Kiến trúc theo quy định của Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông
1.2	Triển khai Trung tâm dữ liệu phục vụ chuyển đổi số theo hướng sử dụng công nghệ điện toán đám mây	Trong năm 2023	Sở Thông tin và Truyền thông	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Triển khai và đáp ứng đầy đủ các tiêu chí, chỉ tiêu kỹ thuật theo quy định và hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông
1.3	Tỷ lệ các ứng dụng có dữ liệu dùng chung được kết nối, sử dụng qua Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh (LGSP)	Trong năm 2023	Sở Thông tin và Truyền thông	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Bảo đảm 100% các ứng dụng có dữ liệu dùng chung được kết nối, sử dụng qua Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh (LGSP)

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
2	Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước				
2.1	Tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc trên môi trường mạng tại tỉnh	Trong năm 2023	Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, đôn đốc việc thực hiện	Bảo đảm 100% các sở, ngành và tương đương có tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc trên môi trường mạng đạt từ 80% trở lên; 100% các phòng thuộc UBND cấp huyện có tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc trên môi trường mạng đạt từ 50% trở lên
2.2	Tỷ lệ gửi, nhận văn bản điện tử 4 cấp chính quyền	Trong năm 2023	Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, đôn đốc việc thực hiện	Bảo đảm 100% sở, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã đã thực hiện kết nối
2.3	Xây dựng, vận hành Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh	Trong năm 2023	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND tỉnh; các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	-Hệ thống thông tin báo cáo đáp ứng đầy đủ chức năng, yêu cầu kỹ thuật theo quy định - Tỷ lệ kết nối chế độ báo cáo, cung cấp thông tin, dữ liệu của tỉnh với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ, Trung tâm thông tin, chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đạt 100%
3	Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức				
3.1	Cổng thông tin điện tử đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định	Trong năm 2023	Sở Thông tin và Truyền thông		-Cổng thông tin điện tử của tỉnh đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông - Thực hiện chuyển đổi sang công nghệ IPv6

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
3.2	Thiết lập, vận hành thử nghiệm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	Trong năm 2023	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND tỉnh	Thiết lập, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC trên cơ sở Cổng DVC và Hệ thống thông tin một cửa điện tử và có đầy đủ tính năng theo quy định
3.3	Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC				
-	Thiết lập, nâng cấp, hoàn thiện kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trong Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; hoàn thành kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu kết quả giải quyết TTHC	Quý II năm 2023	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND tỉnh	-Hình thành kho dữ liệu cá nhân đảm bảo yêu cầu tiếp nhận, giải quyết TTHC theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ
-	Hoàn thành bổ sung các tính năng số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC	Quý II năm 2023	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND tỉnh	<ul style="list-style-type: none"> - Hoàn thành kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để lấy thông tin điền vào form xử lý thủ tục hành chính của công chức. - Lưu trữ giấy tờ thành phần hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC (được ký số) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Tỉnh và kho dữ liệu tổ chức, cá nhân trong tài khoản của tổ chức, công dân. - Hoàn thành kết nối api lấy danh mục giấy tờ và danh mục kết quả giải quyết thủ tục hành chính. - Đồng bộ được kết quả giải quyết và thành phần hồ sơ về Cổng dịch vụ công quốc gia.
-	Triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết và cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã		Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết và cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã đạt chỉ tiêu theo chỉ đạo của Chính phủ

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
3.4	Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến toàn trình, thanh toán trực tuyến	Trong năm 2023	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch của dịch vụ công đạt 30% - Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt 60% - Các cơ quan, đơn vị, địa phương hoàn thành và hoàn thành vượt mức chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến được giao
	Ban hành, triển khai Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh năm 2023; Quyết định giao chỉ tiêu cụ thể năm 2023	Trong năm 2023	Sở Thông tin và Truyền thông	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Quyết định/Kế hoạch UBND tỉnh
	Tăng tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình	Trong năm 2023	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông	- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết TTHC của tỉnh đạt từ 70% trở lên
	Tăng tỷ lệ TTHC được triển khai thanh toán trực tuyến và phát sinh giao dịch trực tuyến (<i>đối với các TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính và có đủ điều kiện thực hiện thanh toán trực tuyến</i>)	Trong năm 2023	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính, Cục thuế tỉnh	-Bảo đảm tỷ lệ thực hiện thanh toán trực tuyến của tỉnh Quảng Nam đạt 80% trở lên
IX	TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI CỦA TỈNH				
1	Phân đấu hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2023 do HĐND tỉnh giao	Trong năm 2023	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Hoàn thành 100% các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2023
2	Triển khai thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp trong Chương trình xúc tiến đầu tư năm 2023 tỉnh Quảng Nam theo Quyết định số 776/QĐ-UBND ngày 14/4/2023 của UBND tỉnh	Thường xuyên	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Tổng số vốn thu hút đầu tư của tỉnh trong năm 2023 cao hơn năm 2022.

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
3	Tham mưu cơ chế, chính sách, giải pháp khuyến khích phát triển doanh nghiệp. Triển khai thực hiện có hiệu quả Luật Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa để thúc đẩy khởi nghiệp và phát triển mạnh mẽ khu vực kinh tế tư nhân	Trong năm 2023	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm 2023 cao hơn năm 2022 ít nhất 20%
4	Thực hiện các giải pháp nâng cao tỷ lệ đóng góp của khu vực doanh nghiệp vào thu ngân sách tỉnh	Trong năm 2023	Sở Tài chính	Các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan	Tỷ lệ đóng góp của khu vực doanh nghiệp vào thu ngân sách tỉnh năm 2023 cao hơn năm 2022.
5	Thực hiện các cơ chế, chính sách thúc đẩy các ngành kinh tế phát triển - xã hội, tăng hiệu quả hoạt động các cơ sở sản xuất kinh doanh	Trong năm 2023	Sở Kế hoạch và đầu tư	Các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan	Tỷ lệ Tổng sản phẩm trên địa bàn tỉnh (GRDP) năm 2023 cao hơn năm 2022
B	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC (CHỈ SỐ SIPAS)				
I	CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ “TIẾP CẬN DỊCH VỤ”				
1	Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm hành chính công tỉnh, Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã theo đúng quy định nhằm đáp ứng và phục vụ tốt nhất nhu cầu của người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC	Trong năm 2023	Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	- Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư thẩm định, bố trí kinh phí	Bộ phận một cửa đáp ứng các yêu cầu: - Biển hiệu Bộ phận một cửa, bảng niêm yết, thông báo rõ ràng, dễ thấy - Bố trí đầy đủ ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, quạt mát (máy lạnh), nước uống cho người dân, tổ chức - Trang bị đầy đủ máy tính tra cứu thủ tục, máy scan, máy photocopy
2	Đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về thủ tục hành chính	Trong năm 2023	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thông tin về quy định TTHC, các phương thức thực hiện TTHC được cung cấp dưới nhiều hình thức, đặc biệt thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, các ứng dụng công nghệ thông tin, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức tiếp cận, tìm hiểu để thực hiện khi có nhu cầu

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
II CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ “TỔ CHỨC GIẢI QUYẾT TTHC”					
1	Tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết TTHC đã được phê duyệt	Trong năm 2023	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	100% cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện đúng quy định
2	Tiếp tục rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, giảm số lượng giấy tờ, thời gian giải quyết	Trong năm 2023	Các sở, ban, ngành, địa phương	Văn phòng UBND tỉnh	Các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát các TTHC theo lĩnh vực được ban hành kèm theo Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2023 của đơn vị, đề xuất phương án đơn giản hóa
3	Tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức cá nhân dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi có nhu cầu giải quyết TTHC	Trong năm 2023	Các sở, ban, ngành, địa phương		<ul style="list-style-type: none"> - Phát hành các tờ rơi hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến - Thông báo công khai đơn giá và phương thức thực hiện gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết hồ sơ TTHC qua bưu chính công ích - Trên các phương tiện thông tin đại chúng và các ứng dụng công nghệ thông tin
4	<ul style="list-style-type: none"> - Định kỳ tổ chức đối thoại với người dân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC - Thanh tra, kiểm tra việc giải quyết TTHC, quy trình nghiệp vụ của cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC 	Trong năm 2023	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã		<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức tiếp nhận và xử lý đầy đủ, kịp thời các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và công khai kết quả xử lý - Xây dựng kế hoạch tổ chức đối thoại với người dân, tổ chức về việc thực hiện giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị mình - Thành lập Tổ kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất, chấn chỉnh, xử lý kịp thời các trường hợp thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC của người dân, tổ chức không đúng quy định
III CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ “CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH”					
1	- Rà soát và bố trí cán bộ, công chức, viên chức có đủ năng lực chuyên môn, có đạo đức tốt, có kỹ năng và kinh nghiệm giao tiếp làm việc tại Bộ phận một cửa	Trong năm 2023	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã		<p>Tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức ngày càng được nâng cao:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn tận tình, chu đáo người dân, tổ chức kê khai hồ sơ 1 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ, hạn chế các trường hợp yêu cầu bổ sung hồ

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
	- Tổ chức tập huấn nâng cao chuyên môn, kỹ năng giao tiếp cho cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã				sơ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ sau khi đã tiếp nhận - Vui vẻ, cởi mở, sẵn sàng trả lời, giải thích các thắc mắc, kiến nghị về quy định, thủ tục, chính sách
2	Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra công vụ	Trong năm 2023	- Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh - Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Xử lý kịp thời, nghiêm khắc đối với những cán bộ, công chức, viên chức có thái độ những nhieu, gây khó khăn, ứng xử kém khi giao tiếp phục vụ người dân, tổ chức đến liên hệ giải quyết hồ sơ
IV CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ “KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH”					
1	Nâng cao chất lượng giải quyết công việc nói chung và giải quyết hồ sơ TTHC nói riêng của cơ quan hành chính nhà nước: - Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo quy trình đã được UBND tỉnh phê duyệt - Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở và nâng cao ý thức, trách nhiệm của công chức, viên chức trong giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức đảm bảo đúng thời gian, trường hợp giải quyết TTHC trễ hạn phải thực hiện thư xin lỗi cá nhân, tổ chức theo quy định	Trong năm 2023	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đảm bảo phù hợp với quy định, có thông tin đầy đủ, chính xác và đảm bảo tính công bằng
2	Tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC	Trong năm 2023	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Việc đánh giá phải đảm bảo thực chất, hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
V	CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ “TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ LIÊN QUAN ĐẾN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH”				
1	Thực hiện niêm yết, công khai số điện thoại tổng đài 1022 của tỉnh Quảng Nam, các quy định quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, Bộ phận một cửa điện tử cấp huyện, cấp xã	Trong năm 2023	Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Đường dây nóng, các quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được niêm yết, công khai đầy đủ theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.
2	Tổ chức tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị và thông báo kết quả xử lý cho người dân, tổ chức	Trong năm 2023	Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Nội vụ	100% góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được tiếp nhận, xử lý kịp thời và gửi thông báo kết quả cho người dân, tổ chức góp phần nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị
3	Công khai đầy đủ những nội dung đã tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	Trong năm 2023	Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được công khai đầy đủ theo đúng quy định