

**QUYẾT ĐỊNH**

**Phê duyệt Đề án nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện công tác cải cách hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng đến năm 2020**

SỞ NỘI VỤ TỈNH SÓC TRĂNG

Số: 6136.....

**ĐẾN** Ngày: 20/6/2017...

Chuyển: 9.6.17, Ch. K. C. C.

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG**

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-UBND ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Nghị quyết số 19-2016/NQ-CP ngày 28/4/2016 của Chính phủ về những nhiệm vụ giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2016- 2017, định hướng đến năm 2020; Nghị quyết số 19-2017/NQ-CP ngày 06/02/2017 của Chính phủ tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2017, định hướng đến năm 2020;

Căn cứ Kế hoạch số 48/KH-UBND ngày 04/7/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2016 - 2020;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ (tại Tờ trình số 35/TTr-SNV ngày 24/02/2017),

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt Đề án nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện công tác cải cách hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng đến năm 2020.

*(Chi tiết theo Đề án đính kèm).*

**Điều 2.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ngành, Trưởng Ban Quản lý các Khu công nghiệp, Trưởng Ban Quản lý Dự án 1, Trưởng Ban Quản lý Dự án 2, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã,

thành phố, tỉnh Sóc Trăng; các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành kể từ ngày ký./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: TH, QT, HC. *hcs*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Trần Văn Chuyện**



## **ĐỀ ÁN**

**Nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện công tác cải cách hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng đến năm 2020**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1354 /QĐ-UBND ngày 19 /6/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)*

### **Phần I**

## **SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ ÁN**

### **I. SỰ CẦN THIẾT**

Thực hiện Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh và đạt được nhiều kết quả tích cực: Công tác chỉ đạo, triển khai, quán triệt cải cách hành chính được tổ chức kịp thời, đồng bộ từ tỉnh đến cơ sở; các ngành, các cấp đã chủ động thực hiện cải cách hành chính, cải cách chế độ công vụ, công chức; tổ chức bộ máy có nhiều tiến bộ; công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức đảm bảo đúng quy định, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ngày được nâng cao; việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu giải quyết công việc của tổ chức, người dân, doanh nghiệp, tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức tham gia giao dịch tại các cơ quan hành chính nhà nước.

Tuy nhiên, công tác cải cách hành chính của tỉnh vẫn còn nhiều tồn tại và chưa đáp ứng yêu cầu trong tình hình mới bởi nhiều nguyên nhân, cả khách quan lẫn chủ quan, trong đó có yếu tố con người, chính là đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhất là đội ngũ làm công tác cải cách hành chính và đội ngũ làm việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị như:

- Thiếu sự gắn kết trong thực hiện công tác cải cách hành chính giữa các ngành với nhau, giữa các đơn vị trong nội bộ cơ quan. Chất lượng xây dựng chương trình, kế hoạch và đánh giá hiệu quả cải cách hành chính còn hạn chế. Chưa có đột phá trong công tác cải cách hành chính. Từ đó, hiệu quả Chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh chưa cao và thiếu sự bền vững. Giá trị trung bình của Chỉ số cải cách hành chính trong tỉnh còn thấp; chưa có đơn vị nào được xếp loại Xuất sắc và vẫn còn đơn vị xếp loại Thấp.

- Vẫn còn tình trạng cán bộ, công chức, viên chức (nhất là cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tiếp xúc với cá nhân, tổ chức) hạn chế về kỹ năng xử lý công việc, việc vận dụng kiến thức đã có vào công việc chuyên môn chưa tốt,

chưa nhiệt tình trong công việc, tinh thần, thái độ phục vụ người dân chưa thân thiện đang là những lực cản cho công tác cải cách hành chính của tỉnh nhà; tình trạng yêu cầu cung cấp thêm các tài liệu, giấy tờ liên quan để chứng minh tính hợp pháp của các giấy tờ trong việc thực hiện thủ tục hành chính vẫn đang diễn ra; vẫn còn hồ sơ bị trễ hẹn; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ từ hai lần trở lên còn phổ biến. Minh chứng qua số liệu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính năm 2015 như sau:

+ 21,2% ý kiến nhận định của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về thái độ làm việc của công chức vẫn còn thờ ơ, không quan tâm, chưa nhiệt tình với cá nhân, tổ chức

+ 25% ý kiến cho rằng phải bổ sung hồ sơ nhiều lần (từ hai lần trở lên) mới được tiếp nhận, trong đó có nhiều nguyên nhân như do bản thân cá nhân, tổ chức chưa chuẩn bị hồ sơ đầy đủ; do công chức giải thích, hướng dẫn không đầy đủ. Tuy nhiên, tỷ lệ cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thực hiện xin lỗi cá nhân tổ chức khi để xảy ra tình trạng yêu cầu bổ sung hồ sơ thì rất thấp, ít gửi văn bản, gọi điện thoại để xin lỗi khi để xảy ra tình trạng sai sót.

+ Trình độ, kỹ năng giải quyết hồ sơ còn kém của cán bộ; tác phong, thái độ quan liêu, cửa quyền của công chức cũng là nguyên nhân của việc hạn chế trong giải quyết thủ tục hành chính. Mặc dù ý kiến đóng góp này chiếm tỷ lệ thấp (dưới 10%) nhưng đây cũng là điều các cơ quan tham gia cung ứng dịch vụ hành chính công quan tâm hoàn thiện.

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên, góp phần thực hiện mục tiêu xây dựng chính quyền hành động, chính quyền thân thiện trên tinh thần “*tôn trọng dân, gần dân, sát dân, lắng nghe, đối thoại với nhân dân*” và phương châm “*chân thành, tích cực, thận trọng, kiên trì, tế nhị, hiệu quả*”, trong thời gian tới các cơ quan, đơn vị cần tập trung cao hơn cho công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh trong giai đoạn mới. Vì vậy, việc xây dựng Đề án nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện công tác cải cách hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị đến năm 2020 là cần thiết và phù hợp với chủ trương của Chính phủ trong thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

## **II. CĂN CỨ PHÁP LÝ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN**

- Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

- Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

- Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22/5/2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

- Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 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 27/CT-TTg ngày 08/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh;

- Nghị quyết số 19-2016/NQ-CP ngày 28/4/2016 của Chính phủ về những nhiệm vụ giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2016 - 2017, định hướng đến năm 2020; Nghị quyết số 19-2017/NQ-CP ngày 06/02/2017 của Chính phủ tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2017, định hướng đến năm 2020;

- Nghị quyết số 06-NQ/TU ngày 27/6/2014 của Tỉnh ủy Sóc Trăng về đẩy mạnh cải cách hành chính;

- Kế hoạch số 48/KH-UBND ngày 04/7/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2016 - 2020.

## **Phần II NỘI DUNG ĐỀ ÁN**

### **I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU VÀ NHIỆM VỤ CỦA ĐỀ ÁN**

#### **1. Mục tiêu**

##### **1.1. Mục tiêu chung**

Tăng cường năng lực đội ngũ công chức thực hiện công tác cải cách hành chính, chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị thông qua tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ và trải nghiệm thực tế nhằm xây dựng một đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có đủ phẩm chất, năng lực đáp ứng yêu cầu tham mưu, chỉ đạo, triển khai thực hiện cải cách hành chính nhà nước; đủ năng lực thực hiện tốt nhiệm vụ theo tinh thần hỗ trợ doanh nghiệp, mang đến sự hài lòng cho người dân và tổ chức góp phần xây dựng chính quyền hành động, chính quyền thân thiện với Nhân dân.

##### **1.2. Mục tiêu cụ thể**

- 100% cán bộ, công chức, viên chức thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh được cung cấp các kiến thức, kỹ năng cần thiết phục vụ quá trình tham mưu, tổng hợp, hướng dẫn triển khai thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ cải cách hành chính; Được tiếp cận các thông tin, tài liệu về cải cách hành chính qua Chuyên trang cải cách hành chính của tỉnh.

- 100% công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị được nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, khả năng giao tiếp, ứng xử thông qua các lớp tập huấn, bồi dưỡng, những cuộc khảo sát kiến thức nhằm đảm bảo có đủ năng lực, phẩm chất, năng lực thực hiện tốt nhiệm vụ đem lại sự hài lòng của tổ chức, người dân và doanh nghiệp khi giao dịch với các cơ quan công quyền.

- 100% trường hợp hồ sơ trễ hẹn đều phải có văn bản nêu rõ lý do, xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn ngày trả kết quả theo quy định.

- Công chức thực hiện công tác cải cách hành chính được tiếp cận với kinh nghiệm cải cách hành chính của các tỉnh bạn.

## **2. Yêu cầu**

- Việc tăng cường năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện công tác cải cách hành chính phải gắn với việc bố trí công chức phù hợp với chuyên môn nghiệp vụ và vị trí việc làm của từng cơ quan, đơn vị.

- Việc bồi dưỡng, tập huấn phải được thực hiện thường xuyên, có nội dung cập nhật, phương pháp linh hoạt phù hợp với từng đối tượng.

- Lựa chọn các cơ sở đào tạo có chất lượng. Nâng cao ý thức trách nhiệm và thái độ học tập của cán bộ, công chức, viên chức.

## **3. Nhiệm vụ của đề án**

*(Đính kèm phụ lục chi tiết).*

# **II. ĐỐI TƯỢNG ĐIỀU CHỈNH, THỜI GIAN THỰC HIỆN ĐỀ ÁN**

## **1. Đối tượng điều chỉnh**

- Cán bộ, công chức lãnh đạo; công chức, viên chức chuyên môn được giao thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính; công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của các sở, ban, ngành (kể cả các đơn vị sự nghiệp trực thuộc), cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

- Cán bộ, công chức là lãnh đạo Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân và 07 chức danh công chức cấp xã.

**2. Thời gian thực hiện đề án:** Từ năm 2017 đến năm 2020.

# **III. GIẢI PHÁP, CÔNG VIỆC CHỦ YẾU**

1. Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong việc bố trí, sử dụng cán bộ, công chức, viên chức thực hiện công tác cải cách hành chính. Thực hiện nghiêm trong đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức theo hiệu quả công việc; những vị trí nào hiệu quả thấp, có nhiều ý kiến phản ánh tiêu cực trong công tác, không nghiêm túc trong thực hiện nhiệm vụ, không chấp hành nội quy học tập, bồi dưỡng kiến thức thì phải làm rõ trách nhiệm, bố trí vị trí khác đối với cá nhân vi phạm hoặc xử lý kỷ luật nếu để xảy ra hậu quả nghiêm trọng, ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan, đơn vị.

2. Kiện toàn, sắp xếp đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện công tác cải cách hành chính; công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị đảm bảo về số lượng, chất lượng theo danh mục vị trí việc làm đã được phê duyệt. Thường xuyên quan tâm thực hiện chế độ chính sách của đội ngũ này theo quy định.

3. Tăng cường công tác kiểm tra đối với cán bộ, công chức, viên chức thực hiện cải cách hành chính, đặc biệt là công chức, viên chức làm việc ở Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; định kỳ 6 tháng kiểm tra kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ. Qua đó, kịp thời bố trí công việc khác phù hợp với công chức, viên chức không đạt yêu cầu về năng lực; đồng thời, tùy theo tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị có hình thức biểu dương, khen thưởng phù hợp đối với công chức, viên chức đạt yêu cầu năng lực từ 02 lần trở lên.

4. Tăng cường công tác giám sát đối với hành vi, thái độ, phong cách phục vụ của công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua hệ thống camera giám sát, qua kênh tiếp nhận thông tin (đường dây nóng, hộp thư góp ý, phiếu khảo sát,...) để kịp thời chấn chỉnh, xử lý những biểu hiện, hành vi tiêu cực.

5. Tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện công tác cải cách hành chính; công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị.

#### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Nguồn kinh phí triển khai được đảm bảo bằng ngân sách nhà nước và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có). Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai Đề án thực hiện theo quy định; được phân khai cho thực hiện các nhiệm vụ trong kế hoạch cải cách hành chính hàng năm.

### **Phần III**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Sở Nội vụ:**

Căn cứ nội dung Đề án, Sở Nội vụ tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh cụ thể hóa các nhiệm vụ vào Kế hoạch cải cách hành chính hàng năm để triển khai thực hiện. Chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Đề án; đồng thời đề xuất, kiến nghị bổ sung, điều chỉnh (nếu có) cho phù hợp với tình hình thực tế. Tiến hành sơ kết, tổng kết đánh giá kết quả thực hiện Đề án.

##### **2. Sở Thông tin và Truyền thông:**

Chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ và các cơ quan có liên quan hướng dẫn, bố trí hệ thống camera giám sát tại các cơ quan, đơn vị nhằm tăng cường hỗ trợ, kiểm tra giám sát hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị.

##### **3. Sở Tài chính:**

Chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ và các đơn vị có liên quan thẩm định và trình Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Đề án này; đồng thời hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thanh quyết toán kinh phí theo đúng quy định.

**4. Thủ trưởng các sở, ban ngành, đơn vị sự nghiệp công lập tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố**

a) Tổ chức triển khai, quán triệt nội dung Đề án đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức. Xây dựng, cụ thể hóa các nhiệm vụ Đề án vào kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của cơ quan, đơn vị mình.

b) Thực hiện chế độ thông tin báo cáo định kỳ hàng quý, 6 tháng, 9 tháng và năm về kết quả thực hiện Đề án (cùng với báo cáo định kỳ về công tác cải cách hành chính) gửi về Sở Nội vụ theo quy định.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Trần Văn Chuyện**





**PHỤ LỤC**  
**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ CỦA ĐỀ ÁN**

*(Kèm theo Quyết định số 1354/QĐ-UBND ngày 19 tháng 6 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)*

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Các hoạt động/sản phẩm	Thời gian thực hiện/hoàn thành
1	Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức, viên chức thực hiện công tác cải cách hành chính và cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trên địa bàn tỉnh	Sở Nội vụ	Cơ sở đào tạo	Các lớp bồi dưỡng	Hàng năm
2	Nâng cao trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính và thực thi các chuẩn mực đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức	Các cơ quan, đơn vị	Sở Nội vụ	Kế hoạch kiểm tra; Báo cáo kết quả	Hàng năm
3	Kiểm tra hoạt động của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị (định kỳ hoặc đột xuất)	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị	Kế hoạch kiểm tra; Báo cáo kết quả	Hàng năm
4	Tổ chức Hội thảo, tọa đàm để thông tin, chia sẻ kinh nghiệm công tác cải cách hành chính	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị	Hội thảo	Tùy theo tình hình thực tế, xét thấy cần thiết, Sở Nội vụ trình xin ý kiến UBND tỉnh

5	Kiểm tra, đánh giá năng lực làm việc, kỹ năng giao tiếp và mức độ am hiểu của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị	Báo cáo kết quả	Hàng năm
6	Phỏng vấn nhanh ý kiến của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp khi tham gia giải quyết thủ tục hành chính	Sở Nội vụ	Cơ quan truyền thông, các cơ quan, đơn vị	Sử dụng tổng đài	Thường xuyên
7	Tiếp cận thực tế với kinh nghiệm cải cách hành chính ngoài tỉnh	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị	Kế hoạch và báo cáo kết quả học tập kinh nghiệm	Tùy theo tình hình thực tế, xét thấy cần thiết, Sở Nội vụ trình xin ý kiến UBND tỉnh
8	Giám sát hoạt động của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị	Sở Nội vụ	Sở Thông tin và Truyền thông	Hệ thống camera giám sát	Năm 2018
9	Sơ kết thực hiện Đề án	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị	Báo cáo sơ kết	Năm 2018
10	Tổng kết thực hiện Đề án	Sở Nội vụ	Các cơ quan liên quan	Báo cáo tổng kết	Năm 2020