

Số: 282/KH-UBND

Vạn Thọ, ngày 07 tháng 4 năm 2023

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện các giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót cải thiện chỉ số cải cách hành chính và nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã Vạn Thọ

Thực hiện Kế hoạch số 1095/KH-UBND ngày 05/4/2023 của UBND huyện Vạn Ninh về triển khai thực hiện các giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót cải thiện chỉ số cải cách hành chính và nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2023;

Căn cứ Quyết định số 07/QĐ-UBND ngày 12/01/2023 về Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023.

UBND xã Vạn Thọ xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện các giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót cải thiện chỉ số cải cách hành chính và nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của địa phương năm 2023 như sau:

I. Mục đích, yêu cầu:

- Nhằm phát huy những kết quả đã đạt được, khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong công tác cải cách hành chính năm 2022, tiếp tục thực hiện các biện pháp góp phần cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong năm 2023 và các năm tiếp theo.

- Đánh giá cụ thể những mặt đã làm được, những hạn chế, thiếu sót, các vấn đề khách hàng chưa hài lòng;

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện công tác giải quyết thủ tục hành chính, tạo sự chuyên nghiệp mạnh mẽ trong nhận thức của cán bộ, công chức về việc cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan.

- Nghiên cứu, tiếp thu các ý kiến góp ý, kiến nghị, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp từ đó đề ra các giải pháp khắc phục nhằm từng bước nâng cao chỉ số hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của cơ quan.

- Xác định cụ thể các nội dung công việc, sản phẩm đầu ra, thời gian hoàn thành và trách nhiệm của từng bộ phận cá nhân trong việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao.

II. Nội dung:

1. Đối với nội dung cải thiện chỉ số đánh giá, xếp hạng cải cách hành

chính của xã năm 2022

Thực hiện Công văn số 184/NV ngày 02/3/2023 của Phòng Nội vụ huyện Vạn Ninh và Thông báo kết luận Hội nghị tổng kết công tác cải cách năm 2022 của huyện.

- Căn cứ kết quả đánh giá, xếp hạng CCHC và kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) để đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức, bình xét thi đua - khen thưởng theo Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh: Địa phương thực hiện nghiêm túc chỉ đạo của UBND huyện về việc đánh giá cán bộ, công chức, viên chức hàng tháng tham gia vào quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa. Lấy kết quả giải quyết thủ tục hành chính làm cơ sở đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ của từng cán bộ, công chức, viên chức và người đứng đầu, làm cơ sở để bình xét thi đua - khen thưởng theo quy định.

- Về giải quyết thủ tục hành chính (TTHC): Đảm bảo giải quyết hồ sơ đúng và sớm hạn. Đối với hồ sơ trễ hạn, kiểm điểm, xử lý trách nhiệm đối với cá nhân liên quan nếu hồ sơ trễ hạn xuất phát từ lỗi của cá nhân.

- Đối với chức năng dừng tính hồ sơ không đúng quy định tại khoản 9, Điều 12, Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND của UBND tỉnh trên phần mềm một cửa điện tử, đặc biệt là hồ sơ lĩnh vực đất đai: Các ngành chuyên môn thực hiện việc luân chuyển, xử lý hồ sơ theo đúng quy trình và thời gian quy định, không được lạm dụng chức năng dừng tính hồ sơ trên phần mềm hoặc thực hiện việc dừng tính với các lý do không đúng quy định.

- Các ngành chuyên môn khẩn trương rà soát danh mục TTHC cho phép nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa ban hành kèm theo Quyết định số 2259/QĐ-UBND ngày 28/8/2020 và Quyết định số 632/QĐ-UBND ngày 02/3/2022 của UBND tỉnh. Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn, tạo điều kiện thuận lợi hơn nữa cho cá nhân, tổ chức nhằm đảm bảo 100% TTHC có trong danh mục hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 phải phát sinh hồ sơ trực tuyến; 100% thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính đủ điều kiện được triển khai thanh toán trực tuyến, tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến đạt từ 30%; có ít nhất 25% TTHC được công bố trong danh mục thực hiện bưu chính công ích có phát sinh hồ sơ; có ít nhất 15% số hồ sơ TTHC được tiếp nhận/tra kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích (*trên tổng số hồ sơ phát sinh trong năm của các TTHC đã công bố thực hiện tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích*). Giao Công chức Văn hóa xã hội, phụ trách lĩnh vực Văn hóa và Thông tin theo dõi, tổng hợp, tham mưu UBND xã các nội dung, biện pháp thực hiện, đảm bảo tỷ lệ được giao, trong đó đặc biệt là tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3,4 theo chỉ tiêu tối thiểu được UBND tỉnh giao trong năm 2023.

- Phấn đấu 100% có hồ sơ tiếp nhận và giải quyết trong năm đảm bảo đúng và sớm hạn, hạn chế thấp nhất tình trạng hồ sơ trễ hạn.

- Thực hiện tham mưu đầy đủ các nhiệm vụ UBND tỉnh, huyện giao, đúng

nội dung, yêu cầu, sớm hoặc đúng thời gian quy định.

- Đối với chữ ký số lãnh đạo, thực hiện đầy đủ, bên cạnh đó chỉ đạo Công chức Văn hóa xã hội rà soát trường hợp chữ ký số bị hỏng, chưa cấp mới, đề nghị cấp mới.

2. Nội dung cải thiện chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan

- Địa phương tổ chức phân tích, đánh giá cụ thể những mặt đã làm được, những hạn chế, thiếu sót, các vấn đề chưa hài lòng của khách hàng trong kết quả khảo sát năm 2022 và làm rõ nguyên nhân. Nghiên cứu, tiếp thu các góp ý, kiến nghị, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp để có biện pháp khắc phục ngay những nội dung còn tồn tại, hạn chế, trong đó cần tập trung:

Cải thiện môi trường, điều kiện làm việc, phương tiện đón tiếp và phục vụ khách hàng, tạo cảm giác thân thiện và dễ chịu ngay từ đầu khi cá nhân, tổ chức đến liên hệ, giải quyết hồ sơ công việc và giao dịch thủ tục hành chính.

Chấn chỉnh các nội dung phản ánh của khách hàng về thái độ phục vụ, giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức; thường xuyên nhắc nhở, chấn chỉnh và xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có biểu hiện quan liêu, hách dịch, cửa quyền, nhũng nhiễu trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân. Thực hiện điều chuyển, thay thế ngay các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức sai phạm đã được nhắc nhở, chấn chỉnh nhưng vẫn tái phạm.

- Đẩy mạnh truyền thông khuyến khích người dân, tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để giảm giấy tờ, giảm thời gian và số lần đi lại, giảm chi phí giải quyết thủ tục hành chính, tăng cường tính minh bạch và hiệu quả giải quyết công việc. Phối hợp chặt chẽ, kịp thời trong việc tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp còn vướng mắc; tích cực hỗ trợ tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân.

- Thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết đề nghị bổ sung, đơn giản hoá thủ tục, quy trình cho phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành, nhằm rút ngắn thời gian giải quyết và trả kết quả cho tổ chức và công dân.

3. Để tiếp tục cải thiện, nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ công trong giải quyết thủ tục hành chính và phục vụ khách hàng năm 2023 và các năm tiếp theo

Ủy ban nhân dân xã nghiêm túc rút kinh nghiệm đối với những vấn đề còn tồn tại trong công tác phục vụ nhân dân, đồng thời đề ra một số nhiệm vụ cụ thể cần tập trung triển khai thực hiện trong thời gian tới như sau:

- Về cải cách thủ tục hành chính

Tiếp tục công bố công khai danh mục các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của ủy ban nhân dân cấp xã theo Quyết định công bố danh

mục thủ tục hành chính của UBND tỉnh; kết quả đơn giản hoá thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử của xã; bộ phận Một cửa UBND các xã bổ sung, cập nhật thường xuyên và hướng dẫn cụ thể cách thức giao dịch, thực hiện thủ tục cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

Thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã đề nghị bổ sung, đơn giản hoá thủ tục, quy trình cho phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành nhằm rút ngắn thời gian giải quyết và trả kết quả cho tổ chức và công dân.

Tuyên truyền, phổ biến về công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; đổi mới phương pháp, hình thức tuyên truyền, phổ biến; đảm bảo việc tuyên truyền, phổ biến đến tận thôn, các chi hội đoàn thể, người dân trên địa bàn xã và các tổ chức, cá nhân thường xuyên giao dịch tại Bộ phận một cửa xã.

Xem xét lại thành phần hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định, đề xuất cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp miễn nộp các giấy tờ không cần thiết. Tuyệt đối không yêu cầu khách hàng cung cấp, nộp các giấy tờ, hồ sơ không có trong thành phần hồ sơ theo quy định.

Khuyến khích cán bộ, công chức xã phát huy, nhân rộng các sáng kiến, mô hình hay trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân như sáng kiến “viết hộ” “photo hộ”...

- Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Thực hiện nghiêm Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, Quyết định số 09/QĐ-UBND ngày 20/10/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa, Quyết định số 1161/QĐ-UBND ngày 20/10/2021 của UBND huyện về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện, Quyết định số 154/QĐ-UBND ngày 20/10/2021 của UBND xã về ban hành Quy chế về tổ chức và hoạt động của bộ phận Một cửa xã Vạn Thọ; tuyệt đối tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết thủ tục đã phê duyệt, hướng dẫn hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải thực hiện theo đúng quy định. Hạn chế thấp nhất tình trạng hồ sơ trễ hạn do lỗi chủ quan trong quá trình tác nghiệp của cán bộ, công chức. Đối với các hồ sơ giải quyết theo quy trình Một cửa liên thông phải thường xuyên theo dõi để nắm bắt thông tin, kịp thời báo cáo trong trường hợp chậm trễ do các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu xử lý, hồ sơ trễ hạn phải thông báo xin lỗi và hẹn lại rõ ràng thời gian trả kết quả lần sau theo đúng quy định.

Phối hợp thực hiện tốt việc chuyển trả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử đồng bộ, đúng thời hạn để đảm bảo khi nhận được tin nhắn thông báo trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, tổ chức, công dân đến nhận có kết quả ngay, không phải đi lại nhiều lần, ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng của cơ quan.

Đối với những ý kiến đóng góp của khách hàng về cải thiện thái độ phục vụ của cán bộ, công chức phải được Thủ trưởng cơ quan quán triệt công khai, minh bạch, rõ ràng; Kiểm tra thường xuyên hồ sơ thủ tục và xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu

công việc, có thái độ nhũn nhẽ, tiêu cực trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Tiếp tục quan tâm cải thiện nơi làm việc, bổ sung thêm trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận một cửa; khắc phục những điểm bất hợp lý trong không gian đón tiếp, làm việc với tổ chức, cá nhân, chấm dứt ngay tình trạng khách hàng phải đứng làm việc với cơ quan Nhà nước.

Chủ động tổ chức khảo sát, lắng ý kiến của khách hàng khi liên hệ giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại bộ phận Một cửa và nơi làm việc để kịp thời phát hiện, nắm bắt những nội dung chưa phù hợp và có biện pháp khắc phục, điều chỉnh. Thực hiện công khai đầy đủ thông tin số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị để khách hàng biết và kịp thời phản ánh, cung cấp thông tin trong quá trình làm việc, giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước.

- Về cải cách tổ chức bộ máy, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; thường xuyên cử cán bộ, công chức tham dự các lớp tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ hành chính và kỹ năng giao tiếp, nhất là đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa, những người trực tiếp tiếp nhận hồ sơ và giao tiếp với khách hàng.

Tiến hành chỉ đạo, rà soát, hoàn thiện, cải tiến các quy trình công việc trong nội bộ cơ quan, đảm bảo chặt chẽ, thống nhất, phân định rõ trách nhiệm chủ trì và phối hợp, đặc biệt là trách nhiệm của người đứng đầu và từng bộ phận chuyên môn đối với mỗi công việc, nhiệm vụ được giao.

- Về xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số

Chủ động nghiên cứu, khai thác, bổ sung thêm các ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông, mạng di động để cung cấp thông tin và tương tác trực tuyến với khách hàng để kịp thời nắm bắt, giải quyết công việc hiệu quả, nhanh chóng.

Thường xuyên rà soát, đánh giá, cập nhật thông tin thiết yếu về cơ chế, chính sách mới, những thay đổi trên các ngành, lĩnh vực trên Trang thông tin điện tử của UBND xã tại địa chỉ: <https://vantho.vanninh.khanhhoa.gov.vn/> để cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện theo đúng quy định.

Tiếp tục nâng cấp Trang thông tin điện tử của xã theo hướng hiện đại và đa dạng, tạo điều kiện cho cá nhân, tổ chức dễ dàng tiếp cận và nắm bắt các thông tin cần thiết.

Quan tâm đầu tư, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan để hỗ trợ kịp thời công tác chỉ đạo, điều hành. Tăng cường sử dụng chữ ký số của cơ quan và chữ ký số của lãnh đạo trên văn bản điện tử; đồng thời thực hiện xử lý quy trình văn

bản đi trên phần mềm quản lý văn bản và điều hành để quản lý, kiểm soát quá trình giải quyết công việc được giao của cán bộ, công chức.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng chuyên đổi số vào việc tham mưu xử lý, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân của cán bộ, công chức, đảm bảo toàn bộ các nội dung, quy trình xử lý công việc được thực hiện qua môi trường mạng tin học và lưu trữ đầy đủ hồ sơ trên hệ thống quản lý văn bản của cơ quan.

III. Tổ chức triển khai thực hiện

1. Cán bộ công chức thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận Một cửa

- Nghiên cứu, tiếp thu các góp ý, kiến nghị, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp để có biện pháp khắc phục ngay những nội dung còn tồn tại, hạn chế.

- Chấn chỉnh ngay các nội dung phản ánh của khách hàng về thái độ phục vụ, giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức; khắc phục triệt để tình trạng công chức vắng mặt, đi trễ, làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi khách hàng phải chờ đợi.

- Tiếp tục duy trì tổ hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa xã; tiến hành hướng dẫn trực tiếp cho khách hàng ít nhất 02 lần/tuần.

- Yêu cầu cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa giao tiếp văn minh, lịch sự, hòa nhã, tận tình; giải quyết công việc nhanh chóng, chuyên nghiệp; sẵn sàng giúp đỡ người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

- Đối với các hồ sơ trễ hạn cán bộ, công chức phải chủ động gọi điện thông báo cho khách hàng; Thủ trưởng đơn vị phải thông báo xin lỗi cụ thể bằng văn bản và hẹn lại rõ ràng thời gian trả kết quả lần sau theo đúng quy định, tránh tình trạng người dân, doanh nghiệp đến cơ quan mới biết hồ sơ chưa được giải quyết.

- Tiếp nhận và giải quyết kịp thời, thỏa đáng các ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân. Niêm yết công khai, đầy đủ các nội dung trả lời tại Bộ phận một cửa.

2. Công chức Văn phòng – Thống kê:

- Tham mưu công tác đánh giá cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa điện tử, Nghiên cứu, tiếp thu các góp ý, kiến nghị, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp để có biện pháp khắc phục ngay những nội dung còn tồn tại, hạn chế.

- Tham mưu Chủ tịch UBND xã xử lý nghiêm đối với cá nhân cán bộ, công chức vi phạm các quy định về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, bị khách hàng phản ánh đích danh qua hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và thông tin đường dây nóng nếu kết quả xác minh là có vi phạm.

- Đề xuất các trang thiết bị cần thiết trang bị cho Bộ phận một cửa đáp

ứng tốt yêu cầu công việc.

- Theo dõi, cập nhật các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã do UBND tỉnh công bố, thay thế, sửa đổi, bãi bỏ.

3. Công chức Phụ trách công nghệ thông tin

- Cập nhật đầy đủ các nội dung hoạt động, danh mục TTHC... trên Trang thông tin điện tử của xã.

- Chủ động tham mưu xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số, tham mưu áp dụng chuyển đổi số vào việc tham mưu xử lý, giải quyết thủ tục hành chính; Tăng cường công tác triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân.

- Phối hợp tuyên truyền đầy đủ các nội dung Kế hoạch Cải cách hành chính của địa phương để triển khai thực hiện hiệu quả, đảm bảo cải thiện chỉ số hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của UBND xã Vạn Thọ./.

Nơi nhận:(VBĐT)

- Phòng Nội vụ huyện;
- TT Đảng ủy, HĐND ;
- Cán bộ, công chức xã;
- Bộ phận một cửa;
- Lưu: VT, HS.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đặng Thành Hòa