

Số: /KH-UBND

Đại Lãnh, ngày 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 cơ quan hành chính nhà nước năm 2023

Căn cứ Quyết định số 108/QĐ-UBND ngày 12/01/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt và công bố chỉ số xếp hạng kết quả cải cách hành chính năm 2022;

Căn cứ kết quả chỉ số xếp hạng cải cách hành chính và chỉ số mức độ hài lòng của các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2022 được UBND huyện công bố tại các Quyết định số 2644/QĐ-UBND ngày 19/12/2022; Quyết định số 2457/QĐ-UBND ngày 23/12/2022 và Quyết định số 185/QĐ-UBND ngày 27/02/2023;

Căn cứ Quyết định số 84/QĐ-UBND ngày 11/01/2023 của UBND huyện Vạn Ninh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023; Quyết định số 173/QĐ-UBND ngày 14/02/2023 của UBND huyện Vạn Ninh về việc ban hành Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm 2023;

Căn cứ Kế hoạch số 1095/KH-UBND ngày 05/4/2023 của UBND huyện Vạn Ninh về việc 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 08/QĐ-UBND ngày 12/01/2023 của UBND xã Đại Lãnh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023; Quyết định số 59/QĐ-UBND ngày 16/02/2023 của UBND xã Đại Lãnh về việc ban hành Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm 2023.

Ủy ban nhân dân xã Đại Lãnh 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 cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- 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.

- Góp phần tích cực hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính, nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp; đảm bảo chỉ số đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 đạt từ 85% trở lên theo chỉ tiêu đã đặt ra.

- Nâng cao trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã và từng cán bộ, công chức, NHHKCT, nỗ lực cải thiện chỉ số xếp hạng cải cách hành chính của xã năm 2023 lên mức Tốt theo quy chế đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính của tỉnh.

2. Yêu cầu

- Các ban ngành, Mặt trận các đoàn thể phối hợp chặt chẽ trong việc triển khai thực hiện các nội dung, nhiệm vụ, giải pháp cải thiện chỉ số cải cách hành chính và chỉ số mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Các công chức chuyên môn được giao chủ trì nhiệm vụ cải cách hành chính của xã trên từng lĩnh vực là đầu mối tham mưu triển khai, theo dõi, đôn đốc và đánh giá kết quả thực hiện thường xuyên, liên tục; đảm bảo nội dung, kết quả, số liệu, chất lượng triển khai.

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

II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

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

Các cán bộ, công chức khẩn trương rà soát, khắc phục ngay các tiêu chí chưa đạt điểm trong công tác cải cách hành chính năm 2022 theo Công văn số 296/UBND ngày 17/3/2023 của Ủy ban nhân dân xã và Thông báo kết luận Hội nghị tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022 của xã, cụ thể một số nội dung trọng tâm sau:

1.1. Việc sử dụng 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 và người đứng đầu, bình xét thi đua - khen thưởng theo Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh: Các cán bộ, công chức thực hiện nghiêm túc chỉ đạo của UBND xã về việc đánh giá cán bộ, công 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 và người đứng đầu, làm cơ sở để bình xét thi đua - khen thưởng theo quy định. Công chức Văn phòng – Thống kê tham mưu theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện.

1.2. Về nội dung Cải cách thể chế: Công chức Tư pháp – Hộ tịch chủ trì tham mưu UBND xã thực hiện đầy đủ các nội dung và chế độ báo cáo định kỳ theo đúng quy định.

1.3. Về giải quyết thủ tục hành chính (TTHC):

+ Việc giải quyết hồ sơ trễ hạn: các cán bộ, công chức tham gia quy trình giải quyết thủ tục hành chính để xảy ra hồ sơ trễ hạn khẩn trương thực hiện rà soát nguyên nhân 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; đảm bảo giải quyết hồ sơ đúng và sớm hạn. Cán bộ, công chức chịu trách nhiệm trực tiếp trước Chủ tịch UBND xã nếu để xảy ra hồ sơ trễ hạn thuộc khâu xử lý của mình.

+ Thực hiện 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: Đề nghị công chức Địa chính – Xây dựng thực hiện giải quyết, 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. Giao Công chức Văn phòng – Thống kê thực hiện kiểm tra thường xuyên, đột xuất đối với các hồ sơ tạm dừng giải quyết trên phần mềm, trường hợp phát hiện có vi phạm, tham mưu Chủ tịch UBND xã xử lý nghiêm trách nhiệm đối với cá nhân liên quan.

+ Các cán bộ, công chức 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/trả 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 phòng – Thống kê phối hợp Cán bộ Văn hóa – 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% 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.

1.3. Các cán bộ, công chức phải thực hiện tham mưu đầy đủ các nhiệm vụ được UBND huyện giao (*nhất là các nội dung công việc UBND tỉnh giao nhiệm vụ cho UBND huyện*) theo đúng nội dung yêu cầu, sớm hoặc đúng thời gian quy định; đảm bảo có trên 30% công việc được UBND tỉnh giao trên Phần mềm nhắc việc hoàn thành sớm hạn, không có hồ sơ trễ hạn.

1.4. Về hoàn thành chỉ tiêu thu ngân sách hàng năm theo kế hoạch UBND huyện giao; giải ngân 100% kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm: Công chức Tài chính – Kế toán chủ trì tham mưu UBND huyện theo dõi, đôn đốc và triển khai các giải pháp thực hiện, đảm bảo kết quả tỷ lệ giải ngân vốn ngân

sách nhà nước của xã trong năm.

1.5. Cải cách tổ chức bộ máy và cải cách chế độ công vụ: Công chức Văn phòng – Thống kê chủ trì, phối hợp với các cán bộ, công chức liên quan tham mưu UBND xã tiếp tục thực hiện hiệu quả lộ trình tinh giảm biên chế giai đoạn 2022 - 2025 và trong năm 2023 theo kế hoạch. Tham mưu rà soát, thống kê đội ngũ cán bộ, công chức của địa phương.

1.6. Thực hiện đầy đủ việc sử dụng chữ ký số lãnh đạo và chứng thư số cơ quan trong phát hành văn bản của UBND xã: Các cán bộ, công chức đẩy mạnh thực hiện nghiêm túc việc sử dụng chữ ký số lãnh đạo và chứng thư số cơ quan trong ban hành văn bản trên môi trường điện tử Eoffice. Cán bộ Văn hóa – Thông tin theo dõi, kiểm tra, tham mưu UBND xã nhắc nhở, chỉ đạo chấn chỉnh kịp thời đối với các cán bộ, công chức thực hiện không nghiêm túc.

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

Mục tiêu chung về chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong năm 2023 trên 06 tiêu chí phải đạt từ 85% trở lên, để hoàn thành mục tiêu đề ra, các cơ quan, đơn vị, địa phương cần tập trung thực hiện kịp thời, hiệu quả các nhiệm vụ sau:

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

- Rà soát và bố trí thêm cán bộ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ nếu lượng giao dịch quá đông, giảm tình trạng quá tải, chờ đợi mất nhiều thời gian, nhất là đối với lĩnh vực chứng thực, hộ tịch. Khắc phục triệt để tình trạng cán bộ, công chức vắng mặt, đi trễ, làm việc riêng trong khi khách hàng phải chờ đợi.

- 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 của UBND 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.

2.2. Đối với bộ phận một cửa UBND xã:

- Tiếp tục duy trì tổ hướng dẫn và tổ lấy phiếu thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa xã; tiến hành hướng dẫn trực tiếp cho khách hàng khi có nhu cầu, đảm bảo theo đúng quy định của pháp luật. Chủ động triển khai các mô hình, sáng kiến, giải pháp mới trong công tác cải cách hành chính tại địa phương nhằm góp phần nâng cao mức độ hài lòng cho người dân, doanh nghiệp.

- 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; Người đứng đầu 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, trên Trang thông tin điện tử xã và các phương tiện thông tin đại chúng.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cán bộ, công chức có trách nhiệm:

a) Triển khai thực hiện nhiệm vụ, giải pháp tại Kế hoạch này đến lĩnh vực mình phân công.

b) Xây dựng, cụ thể hóa các nhiệm vụ được giao vào Kế hoạch triển khai thực hiện của từng bộ phận, cá nhân liên quan làm cơ sở đánh giá kết quả triển khai thực hiện.

c) Người đứng đầu địa phương chủ động chỉ đạo, điều hành thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp đã được giao tại Kế hoạch này; chịu trách nhiệm trước UBND xã, UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện về kết quả việc triển khai thực hiện các nội dung theo lĩnh vực được phân công.

Các công chức chuyên môn được giao chủ trì thực hiện nhiệm vụ CCHC của xã trên các lĩnh vực chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, tổng hợp báo cáo UBND xã kết quả thực hiện thuộc lĩnh vực phụ trách; đảm bảo các cán bộ, công chức liên quan thực hiện khắc phục đầy đủ các hạn chế, thiếu sót được nêu tại khoản 1, Mục I của Kế hoạch này.

2. Giao Công chức Văn phòng – Thống kê: phụ trách cải cách hành chính

xã.

- Tham mưu theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở, đánh giá việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao của các cán bộ, công chức. Tham mưu UBND xã xem xét, xử lý nghiêm trách nhiệm cán bộ, công chức nếu việc triển khai thực hiện không nghiêm túc, hiệu quả.

- Theo dõi chặt chẽ việc thực hiện đánh giá, phân loại cán bộ, công chức và người đứng đầu, bình xét thi đua - khen thưởng theo Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa và Kế hoạch số 97-KH/HU ngày 10/11/2022 của Huyện ủy Vạn Ninh về việc thực hiện Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các cán bộ, công chức căn cứ nội dung nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ huyện (b/c);
- TT Đảng ủy, HĐND xã (b/c);
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã;
- Mặt trận, các đoàn thể;
- Các công chức;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Lê Ngọc Toàn