

Số: / KH- UBND

Hoài Nhơn, ngày tháng 7 năm 2021

KẾ HOẠCH

Khắc phục những tồn tại, hạn chế và giải pháp nâng cao chỉ số CCHC thị xã Hoài Nhơn năm 2021 và các năm tiếp theo

Căn cứ Quyết định số 2028/QĐ-UBND ngày 20/5/2021 của UBND tỉnh Bình Định về việc Phê duyệt Chỉ số cải cách hành chính năm 2020 của các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; theo đó, điểm chỉ số cải cách hành chính (CCHC) của thị xã năm 2020 đạt 81,17/100 điểm, xếp vị trí thứ 3/11 huyện, thị xã, thành phố (giảm 2 bậc so với năm 2019); Điểm khảo sát từ cán bộ, công chức đạt 12.95/15 điểm, xếp vị trí thứ 2/11 huyện, thị xã, thành phố; Điểm chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đạt 7.72/10 điểm, xếp vị trí thứ 5/11 huyện, thị xã, thành phố.

Thực hiện Thông báo kết luận số 1215/TB-UBND ngày 04/6/2021 của Chủ tịch UBND thị xã tại hội nghị họp bàn giải pháp cải thiện chỉ số cải cách hành chính thị xã Hoài Nhơn năm 2021.

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế trong thực hiện chỉ số cải cách hành chính của thị xã năm 2020, hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính của thị xã trong năm 2021 và những năm tiếp theo, UBND thị xã ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện với những nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Khắc phục những tồn tại, hạn chế trong việc thực hiện Chỉ số cải cách hành chính của thị xã năm 2020, xác định nhiệm vụ, giải pháp để cải thiện các Chỉ số thành phần, góp phần nâng cao chất lượng công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện hiệu quả nhiệm vụ cải cách hành chính của thị xã năm 2021 và những năm tiếp theo.

b) Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cấp, các ngành, của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện công tác cải cách hành chính nói chung và chỉ số cải cách hành chính của thị xã nói riêng.

c) Phân đấu vị trí dẫn đầu về kết quả xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính của thị xã năm 2021 và tiếp tục giữ vững qua các năm tiếp theo

2. Yêu cầu

a) Các cơ quan, đơn vị, địa phương, đặc biệt là các cơ quan chủ trì các nội dung của 8 nhiệm vụ cải cách hành chính, đánh giá đúng thực trạng, kết quả thực hiện các nội dung liên quan đến việc xác định chỉ số cải cách hành chính của

ngành, địa phương, xây dựng các biện pháp khắc phục và tổ chức triển khai có hiệu quả để nâng cao chỉ số cải cách hành chính của thị xã trong năm 2021.

b) Triển khai thực hiện nghiêm túc Thông báo kết luận số 1215/TB-UBND ngày 04/6/2021 của Chủ tịch UBND thị xã. Gắn Kế hoạch nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của thị xã với thực hiện có hiệu quả Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2020-2025, Kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của thị xã. Đồng thời gắn với việc cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp trên địa bàn thị xã.

II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

a) Tổ chức thực hiện nghiêm túc, hoàn thành 100% các chỉ tiêu, nhiệm vụ đề ra trong Kế hoạch cải cách hành chính của thị xã năm 2021 (ban hành kèm theo Quyết định số 10495/QĐ-UBND ngày 30/12/2020 của UBND thị xã), Thông báo kết luận số 1215/TB-UBND ngày 04/6/2021 của Chủ tịch UBND thị xã.

b) Đẩy mạnh và đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền cải cách hành chính: Trên Cổng, Trang thông tin điện tử thị xã, xã, phường, trên sóng truyền thanh, pano tuyên truyền, xe lưu động, các hình thức sân khấu hóa, hội thi, hội diễn, ... nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức và người dân về công tác cải cách hành chính.

c) Thường xuyên đăng các tin, bài lĩnh vực cải cách hành chính trên Trang thông tin điện tử của địa phương, ít nhất có 20 tin bài/năm (nội dung: công khai số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, số điện thoại đường dây nóng, báo cáo kết quả công tác cải cách hành chính tháng, quý năm; báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính từng tháng; các hoạt động kiểm tra, giám sát tại địa phương; tin, bài tuyên truyền về công tác cải cách hành chính, dịch vụ công trực tuyến...).

c) Tăng cường công tác kiểm tra, hướng dẫn, đôn đốc việc triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương. Thực hiện kiểm tra tối thiểu 02 cơ quan chuyên môn cấp huyện và 60% đơn vị hành chính cấp xã. Các vấn đề phát hiện qua kiểm tra (bất cập, vướng mắc, vi phạm...) phải được xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý.

d) Văn phòng HĐND và UBND thị xã, Phòng Nội vụ, Phòng Tài chính - Kế hoạch, Phòng Tư pháp, Phòng Văn hóa - Thông tin và UBND các xã, phường, mỗi đơn vị phải đăng ký ít nhất 01 sáng kiến lĩnh vực cải cách hành chính, gửi về Phòng Kinh tế thị xã (cơ quan thường trực xét duyệt sáng kiến) trước ngày 20/11 hàng năm để thẩm định, xét duyệt, công nhận.

đ) Xây dựng Kế hoạch khảo sát, điều tra, nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã.

e) Tăng cường gặp gỡ, trao đổi, đối thoại với người dân, doanh nghiệp tại địa phương và kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc.

g) Phát huy tinh thần chủ động, sáng tạo trong công tác chỉ đạo, điều hành, gắn kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính với công tác thi đua khen thưởng hàng năm.

h) Định kỳ mỗi quý một lần tổ chức họp Ban Chỉ đạo cải cách hành chính nhằm kiểm tra, đánh giá kịp thời các nội dung triển khai để kịp thời tháo gỡ, khắc phục.

Giao phòng Nội vụ chủ trì, tham mưu UBND thị xã các nội dung về công tác chỉ đạo, điều hành; định kỳ tháng, quý, tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính cho UBND thị xã chỉ đạo.

Giao Văn phòng HĐND và UBND thị xã:

- Tăng cường theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện tốt các nhiệm vụ do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, UBND thị xã, Chủ tịch UBND thị xã giao.

- Tham mưu UBND thị xã định kỳ tổ chức đối thoại với người dân, doanh nghiệp; tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo đề xuất giải quyết những khó khăn, vướng mắc của nhà đầu tư, doanh nghiệp để cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết kịp thời.

- Quản lý Cổng thông tin điện tử của thị xã hoạt động hiệu quả.

2. Cải cách thể chế

a) Ban hành kịp thời các kế hoạch: Theo dõi thi hành pháp luật; rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật (QPPL); Kế hoạch kiểm tra thực hiện văn bản QPPL...

b) Tăng cường công tác thẩm định ban hành văn bản QPPL, tránh tình trạng văn bản QPPL chứa TTHC hoặc văn bản hành chính thông thường chứa QPPL. Kịp thời phát hiện những văn bản có dấu hiệu trái pháp luật hoặc hết hiệu lực, cần sửa đổi, bổ sung đề nghị cấp có thẩm quyền xử lý.

c) Nâng cao chất lượng văn bản QPPL do thị xã ban hành, đảm bảo quy trình, đúng theo quy định pháp luật, phù hợp với tình hình phát triển kinh tế - xã hội của thị xã.

d) Đảm bảo 100% các vấn đề phát hiện được xử lý hoặc kiến nghị xử lý qua kết quả theo dõi thi hành pháp luật, kết quả rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL, kết quả kiểm tra, xử lý văn bản QPPL.

Giao phòng Tư pháp chủ trì, tham mưu UBND thị xã các nội dung về cải cách thể chế, trong đó tập trung:

- Theo dõi, kiểm tra và đôn đốc Ủy ban nhân dân các xã, phường thực hiện nghiêm túc dịch vụ “Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính”, đây là một trong các tiêu chí chấm điểm chỉ số cải cách hành chính của thị xã và cũng là cơ sở để nâng cao tỷ lệ giải quyết thủ tục hành chính dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên địa bàn thị xã.

- Tham mưu UBND thị xã chỉ đạo đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức từ thị xã đến xã, phường mỗi cá nhân phải tự đăng ký tài khoản và thực hiện yêu cầu chứng thực bản sao điện tử từ bản chính; tuyên truyền, phổ biến đến mọi tầng lớp Nhân dân biết và thực hiện.

- Hàng tháng, báo cáo kết quả triển khai thực hiện cho UBND thị xã chỉ đạo, nhất là tình hình triển khai dịch vụ “Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính”.

3. Cải cách thủ tục hành chính

a) Ban hành kịp thời Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC theo quy định.

b) Xây dựng và trình tỉnh phương án đơn giản hóa, rút ngắn thời gian giải quyết một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền, hoàn thành trong quý III/2021.

c) Thường xuyên cập nhật, công khai, niêm yết đầy đủ các TTHC, kết quả giải quyết TTHC hàng tháng và số điện thoại đường dây nóng của Phòng Kiểm soát TTHC thuộc Văn phòng UBND tỉnh và đường dây nóng của UBND thị xã lên Cổng và Trang thông tin điện tử của thị xã, xã, phường và tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

d) Giao Văn phòng HĐND và UBND thị xã chủ trì, tham mưu UBND thị xã các nội dung về cải cách thủ tục hành chính, trong đó chú trọng:

- Chỉ đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị xã hạn chế việc nhận hồ sơ giấy đối với các thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và bố trí quầy hướng dẫn người dân nộp hồ sơ thủ tục hành chính dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

- Triển khai thực hiện hiệu quả “Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ” theo quy định tại Công văn số 3750/UBND-KSTT ngày 25 tháng 6 năm 2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Triển khai dịch vụ thanh toán trực tuyến đối với các thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính (Theo điểm chỉ số CCHC cấp huyện: Phải đạt 70% TTHC trở lên có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được thanh toán trực tuyến trên cổng Dịch vụ công quốc gia và trong năm 2021 đạt 30% hồ sơ TTHC được thanh toán trực tuyến trên cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công).

- Có biện pháp, giải pháp hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, công dân tạo lập tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến theo chỉ đạo Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 3102/UBND-KSTT ngày 31/5/2021.

- Hàng tháng, báo cáo kết quả triển khai thực hiện cho UBND thị xã chỉ đạo.

4. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính

a) Tiếp tục rà soát quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND thị xã theo quy định của UBND tỉnh, Chính phủ và hướng dẫn của các bộ, ngành.

b) Thực hiện đúng quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp.

c) Tổ chức thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ được Trung ương và tỉnh phân cấp, ủy quyền, đồng thời thường xuyên kiểm tra, đánh giá đối với các nhiệm vụ được phân cấp, ủy quyền để đánh giá mức độ thực hiện cũng như kiến nghị tỉnh khi có bất cập, hạn chế.

Giao Phòng Nội vụ thị xã chủ trì, tham mưu UBND thị xã các nội dung về cải cách tổ chức bộ máy hành chính, trong đó tập trung:

- Hoàn thiện Đề án thành lập Ban Quản lý Cảng cá và dịch vụ đô thị thị xã, sớm đi vào hoạt động trong Quý III/2021.

- Tổng hợp, báo cáo tình hình triển khai thực hiện các nhiệm vụ được phân cấp, ủy quyền (báo cáo trước ngày 20/11 hàng năm).

- Tổng hợp, tham mưu đánh giá xếp loại hàng tháng đối với các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thị xã.

5. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

a) Ban hành kịp thời Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức hằng năm của thị xã và đảm bảo thực hiện theo Kế hoạch.

b) Thực hiện cơ cấu công chức theo vị trí việc làm, đảm bảo các nội dung: Hoàn thiện việc xây dựng mô tả công việc và khung năng lực cho từng vị trí việc làm theo danh mục đã được phê duyệt; bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm và tiêu chuẩn ngạch công chức.

c) Thực hiện cơ cấu chức danh nghề nghiệp viên chức theo vị trí việc làm được phê duyệt, đảm bảo các nội dung: Phê duyệt theo thẩm quyền hoặc đề nghị 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.

d) Đảm bảo 100% cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn theo quy định.

đ) Đánh giá chất lượng cán bộ, công chức, viên chức phải trên cơ sở kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao, theo năng lực, chuyên môn nghiệp vụ, tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân.

e) Thực hiện đúng quy trình bổ nhiệm công chức, đảm bảo tiêu chuẩn và cơ cấu số lượng theo quy định của Luật cán bộ, công chức và các văn bản hướng dẫn thi hành.

g) Có biện pháp nhằm tăng cường ý thức, trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ. Tiếp tục hưởng ứng phong trào “Cán bộ, công chức, viên chức thị xã Hoài Nhơn thi đua thực hiện văn hóa công sở” giai đoạn 2019-2025” theo Kế hoạch phát động thi đua của UBND thị xã.

Giao Phòng Nội vụ thị xã chủ trì, tham mưu UBND thị xã các nội dung về xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, trong đó tập trung:

- Thực hiện tốt công tác tuyển dụng công chức cấp xã; viên chức sự nghiệp Văn hóa – Thông tin - Thể thao, sự nghiệp khác và viên chức ngành giáo dục và đào tạo thị xã theo Kế hoạch.

- Xây dựng Kế hoạch chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức, viên chức theo Nghị định 158/2007/NĐ-CP, năm 2021, thực hiện chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức Tư pháp - Hộ tịch cấp xã và viên chức ngành giáo dục thị xã.

- Tổng hợp, tham mưu đánh giá xếp loại hàng tháng đối với công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp thị xã.

6. Cải cách tài chính công

- a) Thực hiện đúng quy định chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính đối với các cơ quan nhà nước theo Nghị định 117/2013/NĐ-CP ngày 07/10/2013, sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ.

- b) Tiếp tục thực hiện cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định tại Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14/02/2015 của Chính phủ; Phấn đấu tăng số lượng đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc tự đảm bảo toàn bộ hoặc một phần chi thường xuyên so với năm trước. Thực hiện việc vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp đối với các đơn vị sự nghiệp theo quy định tại Nghị định số 16/2015/NĐ-CP của Chính phủ.

- c) Thực hiện tốt việc kiểm tra tài chính trong quản lý, sử dụng ngân sách nhà nước. Đồng thời, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện việc thanh tra tài chính trong quản lý, sử dụng ngân sách nhà nước

Giao Phòng Tài chính - Kế hoạch thị xã chủ trì, tham mưu UBND thị xã các nội dung về cải cách tài chính công, trong đó tập trung rà soát, hướng dẫn các đơn vị sự nghiệp công lập đủ điều kiện thực hiện tự chủ một phần về kinh phí chi thường xuyên.

7. Hiện đại hóa hành chính

- a) Ban hành kịp thời và đảm bảo hoàn thành nội dung Kế hoạch ứng dụng CNTT của thị xã theo từng năm, giai đoạn; từng bước triển khai kiến trúc chính quyền điện tử theo quy định của Chính phủ và tỉnh.

- b) Nâng cấp Cổng và Trang thông tin điện tử của thị xã, xã, phường, thường xuyên cập nhật các tin, bài, hình ảnh hoạt động của các cơ quan, đơn vị cũng như các văn bản, thông tin chỉ đạo điều hành trên tất cả các lĩnh vực quản lý nhà nước (đảm bảo trên 100 tin, bài/năm).

c) Sử dụng có hiệu quả phần mềm Văn phòng điện tử (idesk), ứng dụng chữ ký số; bảo đảm 100% văn bản được trao đổi, xử lý dưới dạng điện tử; tăng tỉ lệ sử dụng Hộp thư điện tử công vụ.

d) Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4. Đảm bảo 100% thủ tục hành chính dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 có phát sinh hồ sơ và trên 50% được xử lý trực tuyến.

đ) Triển khai thực hiện có hiệu quả việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại Quyết định số 4009/QĐ-UBND ngày 14/11/2018 của UBND tỉnh.

e) Tiếp tục triển khai đối với các đơn vị chưa thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, nhất là đơn vị hành chính cấp xã. Đồng thời tăng cường theo dõi, kiểm tra, đánh giá việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Giao Phòng Văn hóa - Thông tin thị xã, Văn phòng HĐND và UBND thị xã theo chức năng, nhiệm vụ, chủ trì, tham mưu UBND thị xã triển khai thực hiện, trong đó tập trung:

- Văn phòng HĐND và UBND thị xã:

+ Chủ trì, phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin thị xã tổ chức tập huấn hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và dịch vụ bưu chính công ích cho đội ngũ công chức, viên chức trực tiếp làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, hoàn thành trong quý III năm 2021.

+ Xây dựng Đề án thành lập Trung tâm điều hành thông minh thị xã, sớm đi vào hoạt động trong Quý III/2021.

+ Thường xuyên đăng các tin, bài lĩnh vực cải cách hành chính lên chuyên mục Cải cách hành chính trên Trang thông tin điện tử của thị xã (ít nhất có 20 tin bài/năm, nội dung là các văn bản chỉ đạo, điều hành; số TTHC và kết quả giải quyết TTHC hàng tháng; báo cáo công tác CCHC; các tin, bài tuyên truyền cải cách hành chính, các bài tự luận...)

+ Hướng dẫn 04 xã, phường (Hoài Sơn, Hoài Phú, Hoài Mỹ, Hoài Hải) thực hiện chuyển đổi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, hoàn thành trong Quý III/ 2021.

- Phòng Văn hóa - Thông tin thị xã:

+ Theo dõi, kiểm tra việc trao đổi, xử lý văn bản dưới dạng điện tử; công tác lập hồ sơ công việc trên Văn phòng điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương, định kỳ hàng tháng báo cáo kết quả cho UBND thị xã chỉ đạo.

+ Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND thị xã tổ chức tập huấn hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và dịch vụ bưu chính công ích cho đội ngũ công chức, viên chức trực tiếp làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, hoàn thành trong quý III năm 2021.

8. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

a) Sử dụng hiệu quả phần mềm cửa điện tử, chấm dứt tình trạng tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính bằng phương pháp thủ công (không thông qua Hệ thống phần mềm một cửa điện tử).

b) Tiếp tục đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Quyết định số 72/2020/QĐ-UBND ngày 20/11/2020 của UBND tỉnh Bình Định về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh; thực hiện nghiêm việc tiếp nhận và luân chuyển hồ sơ TTHC trên Hệ thống một cửa điện tử; chấm dứt tình trạng hồ sơ trễ hạn do không kết thúc trên hệ thống. Phần đầu 100% số hồ sơ giải quyết TTHC của cấp huyện, cấp xã được giải quyết đúng thời hạn.

c) Thực hiện nghiêm túc quy định về xin lỗi và niêm yết công khai thư xin lỗi tổ chức, cá nhân khi để xảy ra trễ hẹn trong công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

d) Rà soát, bảo đảm việc bố trí đội ngũ công chức làm việc chuyên trách tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã. Khi thi hành công vụ phải nghiêm túc thực hiện phương châm “4 xin”: Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; “4 luôn”: Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ và “5 không”: Không cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà; không quan liêu vô cảm, vô trách nhiệm; không tham nhũng, lãng phí, lợi ích nhóm; không xu nịnh, chạy chọt, gian dối; không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ.

đ) Củng cố, kiện toàn, nâng cao chất lượng phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị xã, xã phường nhằm đáp ứng yêu cầu phục vụ tổ chức, công dân đến giao dịch giải quyết TTHC.

e) Định kỳ thực hiện lấy phiếu thăm dò mức độ hài lòng của người dân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đảm bảo sự hài lòng của tổ chức, công dân đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết đạt trên 90% trong năm 2021

Giao Văn phòng HĐND và UBND thị xã chủ trì, tham mưu UBND thị xã các nội dung về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Định kỳ hàng tháng tổng hợp, báo cáo tình hình việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã cho UBND thị xã chỉ đạo.

9. Trách nhiệm của UBND cấp xã

UBND các xã, phường bên cạnh thực hiện tốt nhiệm vụ cải cách hành chính ở địa phương cần tập trung triển khai thực hiện tốt các nội dung sau để góp phần nâng cao chỉ số cải cách hành chính của thị xã:

a) Tăng cường và đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền cải cách hành chính trên địa bàn như: Trên Trang thông tin điện tử, trên sóng truyền thanh, pano tuyên truyền, xe lưu động, các hình thức sân khấu hóa, hội thi, hội diễn, ... trong đó tập trung truyền truyền, khuyến khích, thu hút người dân tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ “chứng thực bản sao điện tử từ bản chính”.

b) Xây dựng chuyên mục về cải cách hành chính và thường xuyên đăng các tin, bài lĩnh vực cải cách hành chính trên Trang thông tin điện tử của địa phương, ít nhất có 15 tin bài/năm (nội dung: công khai số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, số điện thoại đường dây nóng, báo cáo kết quả công tác CCHC tháng, quý năm; báo cáo kết quả giải quyết TTHC từng tháng; các hoạt động kiểm tra, giám sát tại địa phương; tin, bài tuyên truyền về công tác CCHC, dịch vụ công trực tuyến...).

c) Xây dựng Kế hoạch và báo cáo kết quả rà soát, rút ngắn thời gian giải quyết một số TTHC thuộc thẩm quyền.

d) Bảo đảm thực hiện các chỉ tiêu:

- Phân đầu 100% hồ sơ TTHC được giải quyết đúng và sớm hạn.
- Mỗi xã, phường đăng ký ít nhất 01 sáng kiến gửi về Phòng Kinh tế thị xã (cơ quan thường trực xét duyệt sáng kiến) trước ngày 20/11 hàng năm.
- Phát sinh ít nhất 100 lượt giao dịch dịch vụ “chứng thực bản sao điện tử từ bản chính”, 100 hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.
- Tỷ lệ sử dụng hộp thư điện tử công vụ: đạt 100%
- 100% văn bản được trao đổi, xử lý dưới dạng điện tử.
- Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận hoặc trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI: Từ 50% số TTHC trở lên có phát sinh hồ sơ
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ BCCI: Từ 20% số hồ sơ TTHC trở lên
- Đạt ít nhất 70% công chức cấp xã thực hiện lập hồ sơ công việc trên Văn phòng điện tử.

e) 04 xã, phường (Hoài Sơn, Hoài Phú, Hoài Mỹ, Hoài Hải) xây dựng Kế hoạch chuyển đổi, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý, hoàn thành trong Quý III/ 2021.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các phòng, ban, ngành thị xã, Chủ tịch UBND các xã, phường:

a) Tiếp tục quán triệt, phổ biến đến cán bộ, công chức, viên chức nắm chắc, hiểu sâu sắc, nhận thức đầy đủ các nội dung, nhất là các tiêu chí quy định về đánh giá Chỉ số CCHC theo Quyết định số 2878/QĐ-UBND ngày 08/7/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định về việc ban hành Bộ chỉ số đánh giá kết quả cải cách hành

chính của các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh, các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, để nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác CCHC của thị xã, nhất là những tiêu chí liên quan đến việc thực hiện của cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, khẩn trương xây dựng kế hoạch khắc phục các tồn tại, hạn chế và triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ được

giao theo Kế hoạch này. Định kỳ trước ngày 14 hàng tháng báo cáo kết quả thực hiện về UBND thị xã (thông qua phòng Nội vụ để tổng hợp).

2. Các phòng, ban, ngành, địa phương có liên quan trực tiếp đến kết quả thực hiện các tiêu chí về CCHC chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND thị xã về kết quả đánh giá các tiêu chí thành phần thuộc trách nhiệm tham mưu, tổ chức triển khai thực hiện của cơ quan, đơn vị mình.

3. Giao Phòng Nội vụ tăng cường công tác theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch này, kịp thời báo cáo UBND thị xã những vấn đề phát sinh trong thực hiện, đồng thời đề xuất các giải pháp để khắc phục những hạn chế, yếu kém phát sinh. Xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra thực hiện công tác cải cách hành chính (thường xuyên và đột xuất).

4. Trung tâm Văn hóa - Thông tin - Thể thao thị xã phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền các nội dung về công tác cải cách hành chính, nhất là tuyên truyền, khuyến khích, thu hút người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

Ủy ban nhân dân thị xã yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, ngành thị xã; Chủ tịch UBND các xã, phường tập trung chỉ đạo và tổ chức thực hiện có hiệu quả Kế hoạch này. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh những khó khăn, vướng mắc, đề nghị các phòng, ban, ngành, địa phương kịp thời báo cáo UBND thị xã (qua Phòng Nội vụ) để được xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Thường trực Thị ủy (b/c);
- Thường trực HĐND thị xã (b/c)
- CT, các PCT UBND thị xã;
- Các cơ quan, đơn vị thị xã;
- UBND các xã, phường;
- Trang thông tin điện tử thị xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Trương