

Số: / KH- UBND

Hoài Nhơn, ngày tháng 7 năm 2021

KẾ HOẠCH

Nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã

Qua kết quả đánh giá Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020 (theo Quyết định số 2028/QĐ-UBND ngày 20/5/2021 của UBND tỉnh Bình Định), Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của thị xã Hoài Nhơn đạt 77,22%, là một trong các huyện, thị xã, thành phố có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao hơn so với chỉ số trung bình chung đối với UBND cấp huyện (75,18%). Kết quả trên cho thấy, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã đã có sự chuyển biến, thể hiện được nỗ lực, quyết tâm cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn thị xã.

Tuy nhiên, bên cạnh kết quả đạt được, vẫn còn một số tiêu chí đánh giá còn hạn chế, chưa đáp ứng sự hài lòng của người dân, tổ chức, như: Hình thức tiếp cận thông tin dịch vụ hành chính công; trang thiết bị phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị; kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; người dân còn đi lại nhiều lần để giải quyết một công việc; thái độ phục vụ của công chức, viên chức...

Nhằm khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) 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) Tiếp tục tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của từng cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình phục vụ, giải quyết công việc cho người dân, tổ chức.

b) Phát huy những kết quả tích cực, khắc phục những hạn chế, thiếu sót, góp phần đẩy mạnh hiệu quả công tác cải cách hành chính, cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND thị xã nhằm đạt mục tiêu đề ra trong năm 2021 (chỉ số hài lòng đạt từ 90% trở lên, trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai, xây dựng đạt tối thiểu 80%).

2. Yêu cầu

a) Việc thực hiện các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND thị xã phải đảm bảo đồng bộ với quá trình thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính của thị xã.

b) Cải thiện và nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND thị xã là công việc thường xuyên, lâu dài, liên tục của tất cả các cơ quan, đơn vị, địa phương và của từng cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên.

c) Đánh giá đúng thực trạng, xác định rõ những kết quả đạt được, những hạn chế, thiếu sót, nghiêm túc tiếp thu những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân và đề ra giải pháp cụ thể để khắc phục.

d) Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước là một trong những tiêu chí quan trọng trong đánh giá hiệu quả hoạt động của cơ quan, đơn vị, địa phương và cũng là căn cứ để xác định mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Về tiếp cận dịch vụ

a) Tiếp tục cập nhật, công khai kịp thời, đầy đủ và có hệ thống các thông tin về các cơ chế, chính sách, quy hoạch, kế hoạch, ngân sách, quy định, thủ tục hành chính có liên quan trực tiếp đến đời sống, hoạt động sản xuất, kinh doanh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp tại trụ sở của cơ quan, đơn vị, trên Cổng, Trang thông tin điện tử của địa phương, trên Đài phát thanh, Bảng tin tại Nhà Văn hóa thôn, khu phố ...

b) Hướng dẫn, giải đáp kịp thời, rõ ràng, cụ thể đối với những vướng mắc của người dân, tổ chức về cách thức thực hiện thủ tục hành chính, về nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, nhận trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, hướng dẫn cách thức tra cứu tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính...

c) Bố trí quầy hướng dẫn về cách thức thực hiện thủ tục hành chính, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu (điền các biểu mẫu, tờ khai...). Tập trung hỗ trợ người dân ngay từ hồ sơ đầu vào để nâng cao chất lượng hồ sơ được tiếp nhận, giảm tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính phải bổ sung nhiều lần.

d) Nâng cấp nơi làm việc, bảo đảm các trang thiết bị cần thiết cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, nhất là các nhu cầu thiết yếu phục vụ người dân đến giao dịch như: bàn, ghế, nước uống, quạt, bút viết, các tờ khai mẫu...

2. Về thủ tục hành chính

a) Công khai đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận, dễ tra cứu các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên Cổng thông tin điện tử thị xã, trên Trang thông tin điện tử địa phương và các hình thức công khai phù hợp khác.

b) Tiếp tục bổ sung thêm các hồ sơ mẫu đối với toàn bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, đặt tại bàn viết hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết

quả để người dân, tổ chức thuận tiện trong việc tham khảo, tra cứu khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

c) Rà soát các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết đã được UBND tỉnh công bố để phát hiện những vướng mắc, bất cập, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, giảm các giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, rút ngắn quy trình, bước giải quyết công việc nhằm tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính.

d) Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận hồ sơ, không để xảy ra tình trạng yêu cầu người dân, tổ chức nộp thêm các giấy tờ ngoài quy định, tự tiện đặt thêm các khâu công việc khi giải quyết thủ tục hành chính. Xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

e) Rà soát, đánh giá hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích, chứng thực bản sao điện tử từ bản chính đang triển khai; khắc phục ngay những hạn chế, đề xuất biện pháp, giải pháp khuyến khích, thu hút người dân, tổ chức tham gia sử dụng.

3. Về sự phục vụ của công chức, viên chức

a) Rà soát, bảo đảm việc bố trí đội ngũ công chức, viên chức, nhân viên 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.

b) Thực hiện đúng quy trình khi tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức. Tất cả hồ sơ phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tuân thủ chặt chẽ quy trình luân chuyển hồ sơ giữa các công chức chuyên môn, các bộ phận. Chấp hành nghiêm các quy định về hướng dẫn hồ sơ bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; chỉ được đề nghị bổ sung hồ sơ không quá 01 lần và phải bằng văn bản; có thông báo đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết và hồ sơ bị giải quyết trễ hạn; đồng thời, thực hiện nghiêm túc thư xin lỗi người dân, tổ chức khi giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn.

c) Tăng cường kiểm tra, giám sát đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan, đơn vị về việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; kiên quyết phê bình và xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ, các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi thêm giấy tờ ngoài quy định khi tiếp nhận và xử lý hồ sơ, tự đặt thêm khâu công việc, nhũng nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp.

d) Định kỳ cuối mỗi tháng tiến hành nhận xét, đánh giá việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; lấy kết quả này làm căn cứ để phân loại cán

bộ, công chức, viên chức hàng năm và bình xét thi đua - khen thưởng, xử lý các trường hợp vi phạm (nếu có).

4. Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Toàn bộ thông tin của khách hàng, hồ sơ đầu vào và tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính phải được cập nhật và lưu trữ đầy đủ trên phần mềm Một 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) Tăng cường theo dõi, kiểm tra quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, kịp thời xác định nguyên nhân và thực hiện các biện pháp cụ thể để đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ, tăng tỷ lệ giải quyết hồ sơ sớm hạn và đúng hạn, hạn chế đến mức thấp nhất hồ sơ trễ hạn (tối thiểu không quá 5%).

5. Về tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị

a) Thông báo rộng rãi, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về quy định hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tại trụ sở các cơ quan, đơn vị và trên các kênh thông tin đại chúng theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

b) Bố trí đầy đủ hòm thư góp ý, sổ góp ý và định kỳ khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

c) Tiếp nhận, giải đáp, xử lý kịp thời những phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính, về quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, về thái độ giao tiếp, ứng xử, phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức; trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị theo Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (được sửa đổi, bổ sung theo Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

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

a) Có trách nhiệm triển khai toàn bộ nội dung Kế hoạch này đến cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong cơ quan, đơn vị và chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ được phân công, đảm bảo đúng tiến độ và hiệu quả.

b) Đẩy mạnh hơn nữa ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, góp phần thực hiện mục tiêu hiện đại hóa nền hành chính và xây dựng chính quyền điện tử; tăng cường công tác thông tin tuyên truyền nhằm nâng cao số lượng, chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,

mức độ 4, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

c) Phân công cán bộ, công chức trực sẵn sàng tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức; kịp thời thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị; đồng thời, công bố công khai trên Cổng, Trang thông tin điện tử và niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

d) Tăng cường thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính; thường xuyên theo dõi, kiểm tra và xử lý ngay các trường hợp vi phạm quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

e) Định kỳ hàng tháng báo cáo kết quả thực hiện về UBND thị xã (thông qua Phòng Nội vụ) trong báo cáo cải cách hành chính định kỳ để tổng hợp, báo cáo UBND thị xã chỉ đạo.

g) Giao phòng Nội vụ đưa nội dung thực hiện Kế hoạch này vào tiêu chí xác định Chỉ số cải cách hành chính hàng năm của UBND các xã, phường.

2. Phòng Nội vụ

a) Là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện Chỉ số hài lòng (SIPAS) của thị xã. Tham mưu đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, trọng tâm là nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

b) Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ được phân công.

c) Tăng cường kiểm tra thường xuyên, đột xuất việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thi hành nhiệm vụ, công vụ tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

d) Phối hợp với Sở, ngành tỉnh liên quan triển khai Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trên địa bàn thị xã.

đ) Định kỳ hàng tháng tổng hợp, báo cáo UBND thị xã về tình hình và kết quả thực hiện cải thiện Chỉ số hài lòng lồng ghép trong báo cáo cải cách hành chính.

3. Văn phòng HĐND và UBND thị xã

a) Tham mưu UBND thị xã các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; tiến hành kiểm tra, rà soát các thủ tục hành chính để kiến nghị sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ các quy định không phù hợp.

b) Chỉ đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp tục nâng cao hiệu quả hoạt động; đề xuất biện pháp, giải pháp khuyến khích người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và nhận trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

c) Nâng cấp, quản lý hiệu quả Cổng thông tin điện tử của thị xã; đảm bảo các nội dung tin, bài về công tác cải cách hành chính trên Cổng thông tin điện tử của thị xã.

d) Định kỳ hàng tháng tổng hợp, đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã và đề nghị các cơ quan, đơn vị liên quan có biện pháp khắc phục đối với những hồ sơ trễ hạn.

4. Phòng Văn hóa và Thông tin

a) Phối hợp, hướng dẫn các cơ quan, địa phương xác định nhu cầu, định hướng bố trí các trang thiết bị, nhất là các thiết bị hiện đại phục vụ cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị xã và xã, phường.

b) Hướng dẫn xây dựng chuyên mục “Phản ánh kiến nghị” trên Cổng, Trang thông tin điện tử của thị xã và xã, phường để tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.

c) Tăng cường theo dõi, chỉ đạo các cơ quan, địa phương quản lý hiệu quả hoạt động Cổng thông tin điện tử của thị xã và Trang thông tin điện tử của xã, phường

5. Trung tâm Văn hóa - Thông tin - Thể thao thị xã

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến sâu rộng, có trọng tâm, trọng điểm, bằng nhiều hình thức nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân về các nội dung của Chỉ số hài lòng, về các quy định hành chính và thủ tục hành chính; đồng thời, giúp người dân, tổ chức và doanh nghiệp hiểu rõ hơn sự nỗ lực cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của các cấp chính quyền trên địa bàn thị xã.

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:

- Sở Nội vụ tỉnh;
- 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;
- Cổng thông tin điện tử thị xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Trương