

Số: 745/KH-UBND

Vạn Ninh, ngày 12 tháng 3 năm 2021

KẾ HOẠCH

Hành động 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 các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn huyện Vạn Ninh

Căn cứ Quyết định số 2991/QĐ-UBND ngày 26/9/2019 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 141/QĐ-UBND ngày 14/01/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc công bố chỉ số xếp hạng cải cách hành chính năm 2020;

Căn cứ Quyết định số 87/QĐ-UBND ngày 26/01/2021 của Ủy ban nhân dân huyện Vạn Ninh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2021.

Ủy ban nhân dân huyện xây dựng Kế hoạch hành động 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 các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn huyện như sau:

I. Mục đích, yêu cầu:

- 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 các cơ quan, đơn vị trong chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện công tác giải quyết thủ tục hành chính, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức của cán bộ, công chức, viên 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, đơn vị.

- 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 hành chính nhà nước và các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn huyện.

II. Nội dung:

Trong giai đoạn 2011 - 2020, Ủy ban nhân dân huyện Vạn Ninh đã có nhiều cải tiến trong việc thực hiện công tác cải cách hành chính, trong đó chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân luôn được chú trọng nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng; tuy nhiên, kết quả Chỉ số mức độ hài lòng chung của UBND huyện và các cơ quan, đơn vị đóng trên địa bàn huyện trong giai đoạn 2011 - 2020 vẫn còn khá thấp do nhiều nguyên nhân chủ quan, khách quan; chưa đáp ứng hiệu quả nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn, qua đó vẫn còn những mặt tồn tại, hạn chế trong công tác phục vụ nhân dân.

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 2021 và các năm tiếp theo,

Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương 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:

1. 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 huyện, 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 Cổng thông tin điện tử của huyện; bộ phận Một cửa huyện và UBND các xã, thị trấn; 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 các cơ quan, đơn vị 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, tổ dân phố, người dân trên địa bàn huyện và các tổ chức, cá nhân thường xuyên giao dịch tại Bộ phận một cửa các cấp.

- 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.

2. Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

- Thực hiện nghiêm Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và quy định của UBND tỉnh về cơ chế một cửa, một cửa liên thông, 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, viên 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 hành chính nhà nước.

- Đối với những ý kiến đóng góp của khách hàng về cải thiện thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức phải được Thủ trưởng cơ quan, đơn vị 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, viên chức đòi hỏi giấy tờ sai quy

định, tự đặt thêm khâu công việc, có thái độ những nhiều, 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, nhất là tại một số cơ quan, đơn vị ngành dọc trên địa bàn huyện.

- Chủ động tổ chức khảo sát, lấy 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 của cơ quan, đơn vị 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.

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

- Thực hiện nghiêm túc đề án vị trí việc làm đã được phê duyệt; nâng cao chất lượng trong công tác tuyển dụng, sử dụng và quản lý cán bộ, công chức, viên chức, bố trí công tác theo đúng vị trí việc làm và chuyên môn, nghiệp vụ được đào tạo.

- Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức viên chức; thường xuyên cử cán bộ, công chức, viên 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.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn tiến hành chỉ đạo, rà soát, hoàn thiện, cải tiến các quy trình công việc trong nội bộ cơ quan, đơn vị, địa phương, 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 của từng bộ phận chuyên môn đối với mỗi công việc, nhiệm vụ được giao.

4. 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 Cổng thông tin điện tử của UBND huyện tại địa chỉ: vanninh.khanhhoa.gov.vn để cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện theo đúng quy định.

- Tiếp tục nâng cấp Cổng thông tin điện tử của huyện 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, đơn vị để hỗ trợ kịp

thời công tác chỉ đạo, điều hành. Tăng cường sử dụng chữ ký số của cơ quan, đơn vị 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 vào việc tham mưu xử lý, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân của cán bộ, công chức, viên 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, đơn vị.

III. Tổ chức triển khai thực hiện:

1. Đối với UBND huyện, các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn huyện và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn phải 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 thời gian qua 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.

- 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, 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.

- Rà soát và bố trí thêm cán bộ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ đối với những cơ quan có lượng giao dịch quá đông, giảm tình trạng quá tải, chờ đợi mất nhiều thời gian, nhất là đối với các cơ quan ngành dọc như Bệnh viện, Công an, Kho bạc nhà nước..., khắc phục triệt để tình trạng công chức, viên chức vắng mặt, đi trễ, làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ 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.

Thời gian thực hiện ngay từ quý 1/2021 và duy trì liên tục trong các năm tiếp theo.

2. Đối với Văn phòng HĐND và UBND huyện và Bộ phận một cửa UBND các xã, thị trấn:

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

- Yêu cầu cán bộ, công chức, viên 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, viên 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, trên Cổng thông tin điện tử huyện và các phương tiện thông tin đại chúng.

3. Phòng Nội vụ:

- Tham mưu Chủ tịch UBND huyện xử lý nghiêm đối với người đứng đầu các cơ quan, đơn vị và cá nhân cán bộ, công chức, viên 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.

- Thường xuyên theo dõi, kiểm tra định kỳ, đột xuất và tham mưu chỉ đạo, khắc phục ngay những vấn đề phản ánh của khách hàng, các nội dung còn tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính, phục vụ người dân ở các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Phối hợp tuyên truyền đầy đủ các nội dung tại Kế hoạch này đến các cơ quan, đơn vị và từng cán bộ, công chức, viên chức để triển khai thực hiện hiệu quả, đảm bảo cải thiện chỉ số hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn huyện.

Đề từng bước nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của người dân, Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị cần quyết liệt chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức chung tay vào công tác cải cách hành chính, vì các nội dung, giải pháp trên chỉ được triển khai thực hiện hiệu quả khi có sự quan tâm, thường xuyên chỉ đạo của người đứng đầu, tinh thần trách nhiệm, sự nỗ lực của từng cán bộ, công chức, viên chức và sự đồng thuận của người dân, doanh nghiệp khi đến làm việc tại cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập./.

* Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- TT. Huyện ủy, TT. HĐND huyện;
- CT và các PCT. UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc huyện;
- Các cơ quan, đơn vị ngành dọc;
- UBND các xã, thị trấn;
- Ban biên tập cổng TTĐT huyện;
- Lưu: VT, NV.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

(Handwritten signature in blue ink)

Trần Ngọc Khiêm