

KẾ HOẠCH

Nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 189/KH-UBND ngày 19/8/2024 của UBND huyện Ea H'Leo về Nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024. Nhằm cải thiện Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index) và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2024 của xã. UBND xã ban hành Kế hoạch nâng cao chỉ số CCHC và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2024, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục duy trì các chỉ số, chỉ số thành phần đạt kết quả cao; nâng cao các chỉ số, chỉ số thành phần chưa đạt điểm tối đa của PAR Index.
- Khắc phục những tồn tại, hạn chế và nâng cao SIPAS; trong đó, trọng tâm là nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện, UBND các xã, thị trấn.
- Phấn đấu PAR Index và SIPAS năm 2024 tăng 1-2 bậc so với năm 2023.

2. Yêu cầu

- Hoàn thành 100% nhiệm vụ giao tại Kế hoạch CCHC xã năm 2024.
- Các công chức, bộ phận chuyên môn tham mưu các nội dung, lĩnh vực trong PAR Index của xã đánh giá đúng thực trạng, kết quả đạt được và chủ động tham mưu UBND xã giải pháp triển khai toàn diện, hiệu quả các nội dung, tiêu chí về đánh giá PAR Index của huyện. Đồng thời, tăng cường phối hợp, nâng cao trách nhiệm giám sát, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện tốt công tác CCHC.
- Xác định cụ thể các nội dung công việc, thời hạn, tiến độ hoàn thành và xác định rõ trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan trong việc triển khai, thực hiện, nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần của PAR Index.
- Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã.
- Trang bị và nâng cấp các thiết bị làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã; quan tâm lấy ý kiến người dân, tổ chức đến yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính và chủ động cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ công.

- Đạt mục tiêu phấn đấu theo tiêu chí, tiêu chí thành phần của PAR Index và SIPAS năm 2024.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Tập trung khắc phục, cải thiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần còn chưa đạt điểm tối đa PAR Index (16 tiêu chí, tiêu chí thành phần).

1.1. Tiêu chí “Đổi mới sáng tạo trong triển khai nhiệm vụ CCHC”:

a) Mục tiêu, yêu cầu: Thực hiện xây dựng các kế hoạch, giải pháp mới trong thực hiện nhiệm vụ CCHC.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Các cơ quan, đơn vị thực hiện xây dựng các kế hoạch, giải pháp mới nhằm thực hiện có hiệu quả trong thực hiện nhiệm vụ.

- Có sáng kiến hoặc giải pháp mới trong thực hiện nhiệm vụ CCHC nhằm giảm phiền hà, tăng sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp về sự phục vụ của cơ quan, đơn vị.

c) Phân công trách nhiệm

- Công chức chủ trì: Công chức Văn phòng Thống kê.

- Công chức phối hợp/Thực hiện: Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024.

1.2. Tiêu chí “Thực hiện nhiệm vụ được UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện giao”:

a) Mục tiêu, yêu cầu: Hoàn thành đúng tiến độ 100% nhiệm vụ được giao trong năm 2024.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Tăng cường theo dõi, tham mưu, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ được UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện giao trong năm.

- Các cơ quan, đơn vị và địa phương thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ được UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện giao năm 2024 đảm bảo đúng hạn, đúng quy định.

- Công chức Văn phòng Thống kê xã theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các bộ phận chuyên môn trong quá trình thực hiện, không để xảy ra tình trạng quá hạn.

c) Phân công trách nhiệm

- Công chức chủ trì: Công chức Văn phòng Thống kê.

- Công chức phối hợp/Thực hiện: Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024.

1.3. Tiêu chí “Góp ý xây dựng văn bản quy phạm pháp luật của UBND huyện”:

a) Mục tiêu, yêu cầu: 100% văn bản góp ý gửi cấp trên kịp thời.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Khi văn bản cấp trên gửi đề nghị góp ý, bộ phận chuyên môn có liên quan tham mưu UBND xã có văn bản góp ý gửi đúng thời gian quy định.

- Công chức Văn phòng Thống kê xã trong quá trình tham mưu văn bản trình lãnh đạo UBND xã xem xét, chỉ đạo, giao nhiệm vụ cho các công chức chuyên môn chủ trì tham mưu UBND xã góp ý xây dựng văn bản QPPL của Phòng, Ban cấp huyện. Tại phần “**Nội nhận**” của văn bản chỉ đạo, giao nhiệm vụ, gửi thêm Bộ phận Tư pháp để theo dõi, tổng hợp.

c) Phân công trách nhiệm

- Công chức chủ trì: Văn phòng Thống kê xã phối hợp với Tư pháp Hộ tịch xã.

- Công chức phối hợp/thực hiện: Các cán bộ, công chức có liên quan

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024.

1.4. Tiêu chí thành phần “Tỷ lệ hồ sơ TTHC do xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn và trước hạn lớn hơn 95%”:

a) Mục tiêu, yêu cầu: Hơn 95% hồ sơ TTHC xã được giải quyết đúng hạn và trước hạn.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã:

+ Thực hiện nghiêm các quy định trong giải quyết TTHC, kiểm tra, xử lý các trường hợp làm phát sinh thêm thủ tục, hồ sơ không đúng quy định; thực hiện nghiêm việc bãi bỏ yêu cầu xuất trình Sổ hộ khẩu giấy, Sổ tạm trú giấy, giấy xác nhận cư trú khi thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công.

+ Rà soát lại cơ sở vật chất (trụ sở), trang thiết bị của bộ phận một cửa của cơ quan, đơn vị; tham mưu, xin ý kiến UBND xã có kế hoạch đầu tư, nâng cấp, bổ sung đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân tại cơ sở tốt nhất;

- Công chức Văn phòng Thống kê xã:

+ Tham mưu UBND xã tăng cường chỉ đạo quyết liệt các bộ phận chuyên môn và thường xuyên theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của các cơ quan, đơn vị (đặc biệt là TTHC lĩnh vực đất đai), để kịp thời báo cáo, tham mưu Chủ tịch UBND xã chỉ đạo chấn chỉnh, xử lý đối với những cá nhân khi giải quyết hồ sơ TTHC không đảm bảo, không đúng quy định.

+ Tổng hợp các bộ phận chuyên môn làm phát sinh hồ sơ sơ trễ hạn và thực hiện không nghiêm túc quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC của người dân, tổ chức, làm cơ sở để đánh giá, xếp loại cuối năm và trong công tác thi đua, khen thưởng.

c) Phân công trách nhiệm:

- Công chức chủ trì: Công chức Văn phòng Thống kê.

- Công chức phối hợp/Thực hiện: Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Thường xuyên trong năm 2024.

1.5. Tiêu chí thành phần “Thực hiện xin lỗi cá nhân, tổ chức đối với các trường hợp hồ sơ TTHC quá hạn trả kết quả”:

a) Mục tiêu, yêu cầu: 100% các trường hợp hồ sơ TTHC quá hạn trả kết quả đều được thực hiện xin lỗi.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Các bộ phận chuyên môn thực hiện ban hành văn bản xin lỗi và đính kèm văn bản xin lỗi lên phần mềm iGate (dichvucong.daklak.gov.vn) theo quy định tại Chỉ thị số 25/CT-UBND ngày 27/12/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh đối với các trường hợp hồ sơ TTHC quá hạn trả kết quả.

- Công chức Văn phòng Thống kê xã theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị có hồ sơ TTHC quá hạn thực hiện xin lỗi theo quy định; tham mưu UBND xã phê bình các công chức chuyên môn xã không thực hiện đảm bảo quy định.

c) Phân công trách nhiệm

- Công chức chủ trì: Công chức Văn phòng Thống kê.

- Công chức phối hợp/Thực hiện: Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024.

1.6. Tiêu chí thành phần “Công khai địa chỉ tiếp nhận, phán ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC tại Bộ phận một cửa”:

a) Mục tiêu, yêu cầu: Công khai địa chỉ tiếp nhận, phán ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC tại Bộ phận một cửa.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

Bộ phận một cửa các cấp thực hiện công khai địa chỉ tiếp nhận PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC tại Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã đúng theo quy định tại Quyết định số 20/2019/QĐ-UBND Tỉnh Đắk Lắk: Sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế tiếp nhận, xử lý phán ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 41/2014/QĐ-UBND ngày 20/11/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

c) Phân công trách nhiệm

- Công chức chủ trì: Công chức Văn phòng - Thống kê.

- Công chức phối hợp/Thực hiện: Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024.

1.7. Tiêu chí thành phần “Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức”:

a) Mục tiêu, yêu cầu: Trong năm không có lãnh đạo thuộc UBND xã bị kỷ

luật từ mức khiển trách trở lên.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Công chức Văn phòng - Thống kê: Tiếp tục theo dõi và đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai tốt công tác xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC trên địa bàn xã nhằm nâng cao chất lượng đánh giá tác động trong năm.

- Tăng cường thực hiện đề án văn hóa công vụ, cải thiện phương pháp phục vụ người dân nhất là trong việc thực hiện các TTHC về thời gian cũng như nội dung tham mưu từ đó nâng cao được sự hài lòng của người dân.

c) Phân công trách nhiệm

- Công chức chủ trì: Công chức Văn phòng - Thống kê.

- Công chức phối hợp/Thực hiện: Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024.

1.8. Tiêu chí “Thực hiện cập nhật kịp thời và đầy đủ thông tin về cán bộ, công chức, viên chức trên Phần mềm quản lý cán bộ, công chức, viên chức”

a) Mục tiêu, yêu cầu: 100% hồ sơ cán bộ, công chức thực hiện cập nhật kịp thời và đầy đủ thông tin trên phần mềm Quản lý cán bộ, công chức, viên chức.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Công chức Văn phòng Thống kê xã thực hiện nghiêm túc việc rà soát thông tin, cập nhật dữ liệu của cán bộ, công chức, viên chức trên phần mềm Quản lý hồ sơ CBCCVC đảm bảo nguồn dữ liệu “Đúng - Đủ - Sạch - Sống”.

- Chịu trách nhiệm về các thông tin của đội ngũ cán bộ, công chức được cập nhật lên phần mềm đảm bảo đúng với thành phần hồ sơ của cán bộ, công chức, viên chức được lưu giữ tại cơ quan, đơn vị. Quán triệt đội ngũ cán bộ, công chức, nghiêm túc thực hiện đúng trách nhiệm khi được phân công quản lý, khai thác, sử dụng phần mềm theo đúng quy định tại theo đúng quy định tại Quyết định số 30/2019/QĐ-UBND của UBND tỉnh về quy chế quản lý, khai thác và sử dụng phần mềm quản lý hồ sơ CBCCVC tỉnh Đắk Lắk, tránh tình trạng mất, lộ lọt thông tin tài khoản, mật khẩu ảnh hưởng đến an toàn thông tin khi sử dụng phần mềm.

c) Phân công nhiệm vụ

- Công chức chủ trì: Công chức Văn phòng - Thống kê.

- Công chức phối hợp/Thực hiện: Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: thực hiện thường xuyên trong năm 2024.

1.9. Tiêu chí thành phần “Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước”:

a) Mục tiêu, yêu cầu: Phần đầu đạt tỷ lệ trên 95%.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Tham mưu kiểm tra về công tác triển khai kế hoạch đầu tư công kịp thời

phát hiện và tháo gỡ các khó khăn vướng mắc theo thẩm quyền, đôn đốc các chủ đầu tư đẩy nhanh tiến độ thực hiện và giải ngân các công trình, dự án đảm bảo hoàn thành kế hoạch được giao; kiên quyết xử lý thanh toán dứt điểm nợ đọng xây dựng cơ bản (nếu có), không để phát sinh nợ đọng xây dựng cơ bản.

- Công chức Tài chính Kế toán phối hợp với Phòng Tài chính – Kế hoạch và các cơ quan, đơn vị có liên quan tập trung thực hiện kế hoạch đầu tư công năm 2024 của xã; nghiên cứu, đề xuất các giải pháp hiệu quả, sớm khắc phục các tồn tại, hạn chế để đẩy nhanh tiến độ thực hiện, giải ngân vốn đầu tư công trong năm 2024.

c) Phân công trách nhiệm

- Công chức chủ trì: Công chức Tài chính - Kế toán xã.

- Công chức phối hợp/thực hiện: Các công chức chuyên môn và các cơ quan, đơn vị có liên quan.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024.

1.10. Tiêu chí thành phần “Số đơn vị SNCL tự bảo đảm chi thường xuyên” và tiêu chí thành phần “Số đơn vị SNCL tự bảo đảm một phần chi thường xuyên”

a) Mục tiêu, yêu cầu: Mức độ tự chủ của các đơn vị sự nghiệp công lập tự đảm bảo chi thường xuyên và một phần chi thường xuyên năm 2024 tăng hơn so với năm 2023.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

Các đơn vị sự nghiệp công lập căn cứ Nghị định số 60/2021/NĐ-CP ngày 21/6/2021 của Chính phủ về việc quy định cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập nghiên cứu, triển khai, áp dụng, có phương án tự chủ tài chính, gửi UBND huyện (qua Phòng Tài chính – Kế hoạch) để có ý kiến, trên cơ sở có ý kiến của Phòng Tài chính – Kế hoạch, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. Nâng cao năng lực quản trị tài chính, quản lý tài sản công của đơn vị; nghiên cứu tìm kiếm, khai thác và phát triển các hoạt động sự nghiệp nhằm gia tăng nguồn thu cho đơn vị thông qua các hoạt động hợp pháp, theo quy định của pháp luật.

c) Phân công trách nhiệm:

- Đơn vị chủ trì: Các đơn vị sự nghiệp công lập và các cơ quan, đơn vị có liên quan.

- Công chức phối hợp: Công chức Tài chính - Kế toán xã.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024.

1.11. Tiêu chí thành phần “Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình”

a) Mục tiêu, yêu cầu: Nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên địa bàn huyện.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

+ Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính nhằm tăng cường sự tham gia của tổ chức, người dân đối với công tác cải cách hành

chính; tuyên truyền, hướng dẫn, giới thiệu tổ chức, cá nhân biết phương thức nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích, giúp tổ chức, cá nhân nhận thấy được sự thuận lợi của việc đăng ký giải quyết TTHC trực tuyến, tiết kiệm thời gian và chi phí, từ đó khuyến khích tổ chức, cá nhân thường xuyên sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC; nâng cao chất lượng, hiệu quả của việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến. Trong đó có phát huy các Tổ công tác như: Tổ công tác Đề án 06, tổ chức đoàn thanh niên, phụ nữ, học sinh, sinh viên...

+ Triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến một cách thực chất, hiệu quả; tránh việc hình thức, chạy theo chỉ tiêu.

+ Có văn bản, mẫu hướng dẫn cụ thể về cách thức nộp và nhận kết quả đối với TTHC một phần, toàn trình và phải được niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã; đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của huyện để mọi tổ chức, người dân biết thực hiện.

+ Thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Nghị quyết số 08/2023/NQ-HĐND ngày 14/7/2023 của HĐND tỉnh sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định về mức thu các loại phí, lệ phí trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk ban hành kèm theo Nghị quyết số 08/2022/NQ-HĐND ngày 20/7/2022 của HĐND tỉnh đối với chính sách miễn giảm phí, lệ phí khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Hàng tuần, hàng tháng tổng hợp, đánh giá tình hình triển khai trên địa bàn xã; báo cáo UBND xã, tham mưu, đề xuất UBND xã tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

c) Phân công trách nhiệm:

- Bộ phận chủ trì: Cán bộ Văn hóa - Thông tin.

- Công chức thực hiện: Các Công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Thực hiện thường xuyên (Trong năm 2024).

1.12. Tiêu chí thành phần “Thực hiện quy trình số hóa hồ sơ giải quyết TTHC đạt 100%.

a) Mục tiêu, yêu cầu: 100% hồ sơ giải quyết TTHC trong năm 2024 được thực hiện số hóa.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận và giải quyết 100% TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp thuộc thẩm quyền đảm bảo theo Quyết định số 2603/QĐ-UBND ngày 22/11/2022 của UBND tỉnh về ban hành quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp.

- Công chức Văn phòng Thống kê theo dõi, đôn đốc các bộ phận chuyên môn chưa thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận và giải quyết TTHC; tham mưu UBND xã phê bình các bộ phận chuyên môn không thực hiện đảm bảo quy định.

c) Phân công trách nhiệm:

- Công chức chủ trì: Công chức Văn phòng - Thống kê.
- Công chức phối hợp/Thực hiện: Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024.

1.13. Tiêu chí thành phần thực hiện thanh toán trực tuyến đối với các TTHC đủ điều kiện (Cụ thể: “Tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến” và “Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến”).

a) Mục tiêu, yêu cầu: Tăng tỷ lệ TTHC được triển khai thanh toán trực tuyến, tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến, tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

Tăng cường tuyên truyền tính tiện ích và hiệu quả việc thanh toán trực tuyến vượt trội so với cách thanh toán truyền thống, tiết kiệm thời gian, đơn giản thực hiện đến tổ chức, cá nhân được biết, tin tưởng, an tâm khi sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công.

c) Phân công trách nhiệm:

- Bộ phận chủ trì: Cán bộ Văn hóa Thông tin.
- Công chức thực hiện: Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024.

1.14. Tiêu chí “Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND xã giao”:

a) Mục tiêu: Đạt 90% - 100% chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND xã giao đạt và vượt kế hoạch.

b) Nhiệm vụ, giải pháp: Các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung, quyết liệt triển khai các nhiệm vụ, giải pháp đã đề ra tại Nghị quyết số 45/NQ-HĐND, ngày 29/12/2023 của HĐND xã Ea Hiao về mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng, an ninh năm 2024

c) Phân công trách nhiệm:

- Công chức làm đầu mối tổng hợp, báo cáo UBND huyện: Công chức Văn phòng - Thống kê
- Công chức thực hiện: Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã theo chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực quản lý chủ động triển khai thực hiện và tham mưu UBND xã chỉ đạo thực hiện theo quy định.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024.

2. Cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2024:

2.1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ:

a) Mục tiêu, yêu cầu: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ cao hơn so với năm

2023, đạt từ 80% trở lên.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Công chức Văn phòng Thống kê xã chủ trì tham mưu, theo dõi, triển khai, tăng cường kiểm tra, chấn chỉnh việc bố trí gọn gàng, sạch sẽ và đầy đủ trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa).

- Các bộ phận chuyên môn cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC bằng nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu; trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cần có bộ nhận diện thương hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy; trang thiết bị cần đầy đủ, chất lượng tốt, mang đến nhiều tiện ích phục vụ người dân. Đồng thời, tăng cường các hình thức hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức nộp hồ sơ TTHC, đặc biệt là hình thức trực tuyến và khai thác ứng dụng định danh điện tử VNeID trong thực hiện TTHC. Ngoài ra, mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC qua Đài Truyền thanh và Truyền hình, qua mạng xã hội.

c) Phân công trách nhiệm

- Công chức chủ trì: Công chức Văn phòng - Thống kê.

- Công chức phối hợp/Thực hiện: Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Thực hiện thường xuyên trong năm 2024.

2.2. Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC:

a) Mục tiêu, yêu cầu: Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC cao hơn so với năm 2023, đạt từ 85% trở lên.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

+ Phải niêm yết công khai, minh bạch TTHC tại vị trí thuận tiện, khoa học để người dân dễ tiếp cận, tìm hiểu; cập nhật đầy đủ, kịp thời những thay đổi của TTHC khi có quyết định công bố của UBND tỉnh.

+ Tiếp tục triển khai, vận dụng mô hình sáng kiến, giải pháp. Báo cáo kết quả thực hiện gửi về UBND huyện (thông qua Phòng Nội vụ) tại báo cáo định kỳ về công tác CCHC.

+ Tập trung cải thiện chất lượng phục vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã. Đặc biệt chú trọng tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã.

+ Tăng cường kiểm soát, đôn đốc việc giải quyết TTHC; đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến; đẩy mạnh thanh toán trực tuyến phí, lệ phí thực hiện dịch vụ công.

+ Nâng cao chất lượng hoạt động, vận hành hiệu quả Cổng thông tin điện tử của huyện. Có giải pháp để hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện TTHC trực tuyến tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

+ Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền các hình thức tiếp nhận và

tra kết quả giải quyết TTHC.

+ Nghiêm túc rà soát, kiến nghị đơn giản hóa những TTHC rườm rà, phức tạp, không phù hợp hoặc đề xuất bổ sung loại giấy tờ cần thiết vào trong quy định, tránh tình trạng công chức giải quyết tự ý đòi bổ sung thêm các giấy tờ khác ngoài quy định; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức trong việc lập hồ sơ, TTHC (như xây dựng các bộ biểu mẫu tham khảo; sơ đồ thực hiện các bước, quy trình giải quyết TTHC,...).

+ Thực hiện đảm bảo đúng quy trình quy định trong giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, nhất là về thành phần hồ sơ, mức phí, lệ phí, khuyến khích người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến qua việc giảm phí và lệ phí thực hiện TTHC trực tuyến và thời hạn giải quyết.

c) Phân công trách nhiệm:

- Công chức chủ trì: Công chức Văn phòng - Thống kê.

- Công chức phối hợp/Thực hiện: Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Thực hiện thường xuyên trong năm 2024.

2.3. Chỉ số hài lòng về công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả:

a) Mục tiêu, yêu cầu: Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC bằng cao hơn so với năm 2023. Đạt từ 85% trở lên.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Giao Công chức Văn phòng - Thống kê xã:

+ Theo dõi, tham mưu xử lý nghiêm việc công chức chuyên môn không thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi chậm trễ trong giải quyết TTHC hoặc thực hiện xin lỗi người dân, tổ chức nhưng người dân, tổ chức không nhận được văn bản xin lỗi.

+ Tăng cường chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, thường xuyên kiểm tra và xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc. Chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp CBCC đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực. Chấp hành nghiêm các quy định về hướng dẫn hồ sơ bằng Phiếu hướng dẫn, đề nghị bổ sung hồ sơ đúng theo quy định không quá 01 lần và bằng văn bản, đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết phải có thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, hồ sơ trễ hẹn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả,... Không để người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần.

- Giao đồng chí Lê Quang Hưng: Trực tiếp theo dõi và chịu trách nhiệm về hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, về thái độ, tinh thần trách nhiệm và năng lực giải quyết công việc của công chức một cửa và công chức chuyên môn có liên quan.

c) Phân công trách nhiệm:

- Công chức chủ trì: Công chức Văn phòng - Thống kê.

- Công chức phối hợp/Thực hiện: Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Thực hiện thường xuyên trong năm 2024.

2.4. Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC:

a) Mục tiêu, yêu cầu: Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC cao hơn so với năm 2023. Đạt từ 80% trở lên.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

+ Thực hiện nghiêm quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kiểm soát chặt chẽ quy trình giải quyết. Đẩy mạnh sử dụng Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để nâng cao tính công khai, minh bạch và kiểm soát việc giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị, địa phương.

+ Thực hiện nghiêm túc việc công khai xin lỗi người dân, tổ chức khi giải quyết TTHC xảy ra sai sót, quá hạn đối với kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương.

+ Triển khai đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Quyết định số 2443/QĐUBND ngày 03/10/2018 về việc ban hành kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

c) Phân công nhiệm vụ

- Công chức chủ trì: Công chức Văn phòng - Thống kê.

- Công chức phối hợp/Thực hiện: Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Thực hiện thường xuyên trong năm 2024.

2.5. Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị liên quan đến TTHC

a) Mục tiêu, yêu cầu: Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị liên quan đến TTHC cao so với năm 2023. Đạt từ 80% trở lên.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Giao Công chức Văn phòng - Thống kê xã tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức còn vướng mắc; kết quả trả lời, giải đáp những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị phải được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho người dân, tổ chức, phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại nơi làm việc và các hình thức phù hợp khác.

+ Công khai số điện thoại đường dây nóng của lãnh đạo UBND xã để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về giải quyết TTHC.

+ Kiểm tra và tổ chức thực hiện có hiệu quả Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh, ban hành kèm theo Quyết định số 41/2014/QĐ-UBND ngày 20/11/2014 và được sửa

đôi, bổ sung tại Quyết định số 20/2019/QĐ-UBND ngày 30/9/20219 của UBND tỉnh Đắk Lắk.

c) Phân công nhiệm vụ

- Công chức chủ trì: Công chức Văn phòng - Thống kê.

- Công chức phối hợp/thực hiện: Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Thực hiện thường xuyên trong năm 2024.

3. Tiếp tục duy trì, nâng cao các tiêu chí, tiêu chí thành phần đã thực hiện tốt

Tiếp tục xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện các mục tiêu cụ thể nhằm duy trì, cải thiện Chỉ số CCHC và Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trong năm 2024 đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần đã thực hiện tốt trong năm 2023. Giao các công chức chuyên môn thuộc xã được giao phụ trách các lĩnh vực CCHC của xã triển khai, xây dựng kế hoạch thực hiện, đảm bảo duy trì và nâng cao chỉ số đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần đã thực hiện tốt.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Công chức Văn phòng - Thống kê: Tổ chức thực hiện, đôn đốc, hướng dẫn các bộ phận chuyên môn trong việc thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ được phân công.

- Định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND huyện về tình hình và kết quả thực hiện Kế hoạch này (lồng ghép trong Báo cáo CCHC định kỳ hoặc Báo cáo đột xuất).

2. Giao Công chức Tài chính – Kế toán: Trên cơ sở đề nghị của các bộ phận chuyên môn và khả năng cân đối ngân sách, tham mưu UBND xã bố trí kinh phí để các đơn vị triển khai thực hiện Kế hoạch theo quy định hiện hành.

3. Giao Cán bộ Văn hóa - Thông tin:

- Chủ trì, phối hợp với công chức Văn phòng Thống kê tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cải thiện Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 của huyện, thông tin kịp thời những sáng kiến, giải pháp CCHC của tỉnh, huyện đến người dân, doanh nghiệp.

- Chủ trì, phối hợp với các bộ phận chuyên môn có liên quan định kỳ hàng tháng xây dựng các nội dung, chuyên mục hỏi đáp, giải đáp thắc mắc của người dân, tổ chức về công tác CCHC, về TTHC,...trên Cổng thông tin điện tử huyện. Tăng cường, đẩy mạnh công tác tuyên truyền về CCHC thông qua các tin, bài, truyền thanh, Pa nô, áp phích,...đảm bảo về chất lượng, hiệu quả, sâu rộng đến toàn thể nhân dân trên địa bàn huyện.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã: Giám sát, phối hợp triển khai Kế hoạch và tuyên truyền về việc thực hiện cải thiện Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 của xã;

thông tin kịp thời những sáng kiến, giải pháp CCHC của tỉnh, huyện đến người dân, doanh nghiệp. Kịp thời phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong công tác truyền thông nhằm tạo sự ủng hộ và tham gia của cá nhân, tổ chức đối với công tác CCHC, đồng thời giám sát việc thực hiện công tác CCHC, nhất là giải quyết TTHC cho tổ chức và cá nhân.

Trên đây là Kế hoạch Cải thiện Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 của xã. Yêu cầu các bộ phận, công chức chuyên môn nghiêm túc triển khai, thực hiện. Trong quá trình triển khai, thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, đề nghị các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo UBND xã (qua Văn phòng - Thống kê) để xem xét, giải quyết hoặc điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

Nơi nhận:

- UBND huyện
 - Phòng Nội vụ;
 - TT. Đảng uỷ;
 - TT. HĐND xã;
 - UBMTTQVN xã;
 - CT, các PCT UBND xã;
 - Các BPCM thuộc UBND xã;
 - Lưu: VT-VP.
- } Báo cáo

CHỦ TỊCH



Ký bởi: ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ EA RÁL
 Email: vtxearyl@eahleo.daklak.gov.vn
 Cơ quan: ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN EA H'LEO, ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK LẮK

Phạm Văn Trung