

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND huyện Diên Khánh

Căn cứ Quyết định số 278/QĐ-SNV ngày 15/12/2023 của Sở Nội vụ tỉnh về việc phê duyệt kết quả xác định Chỉ số hài lòng đối với các sở, cơ quan ngành dọc và UBND cấp huyện năm 2023;

Thực hiện Quyết định số 29/QĐ-UBND ngày 16/01/2024 của UBND huyện về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính huyện Diên Khánh năm 2024,

UBND huyện Diên Khánh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ được giao, qua đó cải thiện tích cực về mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ làm việc, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại UBND huyện Diên Khánh.

2. Yêu cầu

Đề ra các giải pháp để khắc phục những tồn tại, hạn chế và nâng cao chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của UBND huyện Diên Khánh qua 06 tiêu chí (Tiếp cận dịch vụ; Điều kiện tiếp đón và phục vụ; Thủ tục hành chính; Sự phục vụ của cán bộ, công chức; Kết quả, tiến độ giải quyết công việc; Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi).

Các giải pháp phải được thực hiện đồng bộ, hiệu quả; xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức (CBCCV) có các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn đối với tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ làm việc, TTHC tại UBND huyện Diên Khánh.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Nhiệm vụ trọng tâm

a) Nâng cao chỉ số tiếp cận dịch vụ:

- Tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật; công khai, minh bạch các quy hoạch, kế hoạch, chính sách, văn bản pháp luật, TTHC bảo đảm cho tổ chức, cá nhân dễ dàng tiếp cận; thông tin cung cấp phải đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu và được rà soát cập nhật mới thường xuyên; đổi mới phương pháp và thực hiện bằng nhiều hình thức.

- Nâng cao chỉ số điều kiện tiếp đón và phục vụ: Hoàn thiện, nâng cấp không gian làm việc, trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón tổ chức, cá nhân tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tạo sự thoải mái cho người dân, tổ chức đến yêu cầu giải quyết TTHC.

b) Nâng cao chỉ số TTHC:

Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC thuộc lĩnh vực quản lý. Tập trung rà soát các TTHC để giảm thành phần, số lượng hồ sơ phải nộp và rút ngắn thời gian giải quyết; rà soát, bổ sung danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận, giải quyết trực tuyến toàn trình và một phần, TTHC thanh toán trực tuyến trên phần mềm một cửa của Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

c) Nâng cao sự phục vụ của cán bộ, công chức:

Thực hiện nghiêm túc Quy chế tiếp công dân, Quy tắc ứng xử CBCCVC. Tiếp tục nâng cao thái độ phục vụ, giao tiếp, ứng xử của công chức Bộ phận một cửa, các phòng ban đơn vị thuộc huyện; quan tâm, đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao năng lực xử lý công việc của CBCCVC. Chấn chỉnh, xử lý nghiêm CBCCVC có các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn, thiếu trách nhiệm đối với các tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc, thực hiện TTHC tại UBND huyện.

d) Kết quả, tiến độ giải quyết công việc:

Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận và giải quyết TTHC theo quy định của UBND tỉnh, Quy chế hoạt động của Bộ phận một cửa đảm bảo tăng số lượng hồ sơ đúng hạn, sớm hạn; đối với các hồ sơ trễ hạn, lãnh đạo các đơn vị phải thông báo xin lỗi tổ chức, cá nhân bằng văn bản, nêu rõ lý do và hẹn lại thời gian trả kết quả.

Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND các xã, thị trấn, Trạm y tế các xã, thị trấn. Định kỳ hàng tháng, thực hiện đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức, viên chức tham gia trong quy trình xử lý hồ sơ TTHC trên phần mềm một cửa điện tử (kể cả Thủ trưởng, người đứng đầu các đơn vị).

đ) Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi:

Thực hiện tốt Quy chế tiếp công dân; tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về thái độ phục vụ của CBCCVC, về kết quả giải quyết công việc của UBND huyện. Kết quả trả lời, giải đáp những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị phải được công khai trên Trang thông tin điện tử, niêm yết tại trụ sở làm việc để tổ chức, cá nhân được biết.

2. Nhiệm vụ cụ thể, tiến độ và trách nhiệm thực hiện

(Phụ lục kèm theo)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức quán triệt, triển khai thực hiện tốt các nội dung Kế hoạch này; đặc biệt các đơn vị cần lưu ý đối với các nội dung được phân công tại biểu phân công nhiệm vụ. Báo cáo kết quả thực hiện trong báo cáo cải cách hành chính định kỳ.

2. Phòng Nội vụ có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch này; định kỳ tổng hợp, báo cáo tình hình triển khai, thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn huyện cho Chủ tịch UBND huyện.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND huyện. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về UBND huyện để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận (VBĐT):

- TT.HU, HĐND, UBMT TQVN huyện;
- CT và các PCT.UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trang thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT, PNV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Gắm

Phụ lục 1
NHIỆM VỤ CỤ THỂ, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN
(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND ngày 31/01/2024 của UBND huyện Diên Khánh)

TT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Công khai, minh bạch toàn bộ quy định, cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính bảo đảm cho tổ chức, cá nhân dễ dàng tiếp cận. Thông tin phải được cập nhật mới, đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu và công khai bằng nhiều hình thức.	<ul style="list-style-type: none">- Các thông tin cần cung cấp: quy hoạch, kế hoạch, chính sách, văn bản pháp luật; Bộ thủ tục hành chính và biểu mẫu, phí, lệ phí; mục tiêu chất lượng, chính sách chất lượng; Quy chế tiếp công dân; Quy tắc ứng xử cán bộ, công chức,...- Một số hình thức thực hiện: Đăng tải trên web; niêm yết tại trụ sở; lồng ghép trong các Hội nghị, tập huấn,...; băng-rôn, pano tuyên truyền; qua phương tiện thông tin đại chúng (báo, đài,...) và một số hình thức khác.- Hướng dẫn dịch vụ chuyển phát nhanh kết quả giải quyết hồ sơ.- Đăng tải Kế hoạch này lên Trang thông tin điện tử của huyện.	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND huyện phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện

TT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
		<ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn cách thức thực hiện TTHC, nộp hồ sơ trực tuyến; TTHC thanh toán trực tuyến, hướng dẫn tra cứu kết quả hồ sơ. 		Văn phòng HĐND và UBND huyện
II ĐIỀU KIỆN TIẾP ĐÓN VÀ PHỤC VỤ				
1	Hoàn thiện, nâng cấp không gian làm việc, trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón tổ chức, cá nhân tại Bộ phận một cửa theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ tạo sự thoải mái cho người dân, tổ chức đến yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính	Không gian làm việc, trang thiết bị của Bộ phận một cửa đúng quy định Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, phù hợp với điều kiện thực tế của huyện.	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND huyện phối hợp với Phòng Tài chính - Kế hoạch dự toán kinh phí và triển khai thực hiện.
III THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
1	Thực hiện rà soát TTHC theo hướng đơn giản hóa thời gian, thành phần hồ sơ và quy trình giải quyết thủ tục, đẩy mạnh phân cấp, ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo kết quả rà soát và kiến nghị phương án đơn giản hóa; - Phương án đơn giản hóa TTHC. 	Thường xuyên	Các cơ quan chuyên môn rà soát, Văn phòng HĐND và UBND huyện tổng hợp, tham mưu UBND huyện trình cấp thẩm quyền quyết định.

TT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
2	Tiếp tục rà soát, bổ sung danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận, giải quyết trực tuyến toàn trình và một phần theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; công bố công khai danh mục TTHC trên Trang thông tin điện tử của huyện, bổ sung cập nhật kịp thời, thường xuyên đối với danh mục thủ tục và hướng dẫn cụ thể cách thức giao dịch, thực hiện thủ tục cho tổ chức, cá nhân.	Quyết định của UBND tỉnh (Thường xuyên cập nhật quy định mới về TTHC)	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn rà soát, đề xuất bổ sung danh mục TTHC giải quyết trực tuyến toàn trình và một phần theo chức năng nhiệm vụ được giao; - Văn phòng HĐND và UBND huyện tổng hợp, tham mưu UBND huyện trình UBND tỉnh.
IV SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC				
1	Đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nhằm nâng cao thái độ phục vụ, năng lực xử lý công việc của công chức Bộ phận một cửa, các phòng ban đơn vị.	Tổ chức hội nghị, tập huấn hoặc thực hiện theo kế hoạch của huyện	Trong năm 2024	Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai thực hiện.
V KẾT QUẢ, TIẾN ĐỘ GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC				
1	Nâng cao tỷ lệ hồ sơ sớm hẹn, đúng hẹn. Đối với các hồ sơ trễ hạn, lãnh đạo các đơn vị phải thông báo xin lỗi tổ chức, cá nhân bằng văn bản, nêu rõ lý do và hẹn lại thời gian trả kết quả	Báo cáo kết quả thực hiện TTHC hàng tháng; kết hợp với đánh giá, nhận xét CBCCVC tham gia trong quy trình xử lý hồ sơ TTHC trên phần mềm một cửa điện tử.	Trước ngày 30 hàng tháng	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn triển khai thực hiện; - Văn phòng HĐND và UBND huyện báo cáo kết quả giải quyết TTHC cấp huyện.
2	Phối hợp với Bưu điện huyện triển khai nhận kết quả chuyển phát	Nhận kết quả hồ sơ chuyển phát nhanh tại nhà.	Trong năm 2024	Văn phòng HĐND và UBND huyện thực hiện.

TT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
	nhanh tại nhà (liên hệ Bưu điện huyện in các tờ rơi phổ biến công tác này)			
3	Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân	Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong năm 2024.	Trong năm 2024	Phòng Nội vụ thực hiện.
VI	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI			
1	Bổ sung mục tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với các quy định hành chính và TTHC. Kết quả trả lời, giải đáp những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị phải được công khai trên Trang thông tin điện tử, niêm yết tại trụ sở làm việc để tổ chức, cá nhân được biết	Kết quả trả lời, giải đáp những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND huyện phối hợp với các cơ quan chuyên môn thực hiện và công khai kết quả trả lời, phản ánh, kiến nghị trên Trang công thông tin điện tử huyện.