

Số: /KH-UBND

Kông Chro, ngày tháng 10 năm 2021

KẾ HOẠCH

Khắc phục tồn tại, hạn chế trong công tác CCHC của thị trấn liên quan đến Chỉ số CCHC của huyện nhằm cải thiện, nâng cao Chỉ số CCHC của huyện năm 2021 và những năm tiếp theo

Căn cứ Kế hoạch số 138/KH-UBND, ngày 25/9/2021 của Ủy ban nhân dân huyện về khắc phục tồn tại, hạn chế trong công tác CCHC của huyện liên quan đến Chỉ số CCHC của tỉnh nhằm cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh Gia Lai năm 2021 và những năm tiếp theo.

Để triển khai khắc phục những tồn tại, hạn chế của thị trấn ảnh hưởng đến Chỉ số CCHC năm 2020 của huyện và góp phần nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của thị trấn, huyện, tỉnh những năm tiếp theo, UBND thị trấn xây dựng kế hoạch thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tăng cường nhận thức và nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, cán bộ, công chức trong triển khai thực hiện công tác CCHC trên địa bàn.
- Nâng cao hiệu quả CCHC trên địa bàn; khắc phục những tồn tại, hạn chế trong kết quả đánh giá Chỉ số CCHC năm 2020.

2. Yêu cầu

- Việc thực hiện kế hoạch phải đồng bộ, thống nhất, phù hợp với các nội dung, tiêu chí đánh giá của Bộ Nội vụ.
- Các cán bộ, công chức thị trấn đánh giá đúng thực trạng, kết quả thực hiện các nội dung và triển khai thực hiện có hiệu quả các giải pháp nhằm nâng cao Chỉ số CCHC.
- Xác định cụ thể các nội dung công việc, thời hạn, tiến độ hoàn thành và rõ trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc triển khai, thực hiện, nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số CCHC.

II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Tập trung khắc phục, cải thiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần còn tồn tại, hạn chế

1.1. Tiêu chí thành phần “Công khai thủ tục hành chính (TTHC) trên Cổng thông tin điện tử (TTĐT) của tỉnh và Trang TTĐT của các cơ quan, đơn vị”:

a) Mục tiêu, yêu cầu: 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết công khai đầy đủ trên Trang TTĐT của thị trấn.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

Cán bộ, công chức chuyên môn tăng cường cung cấp thông tin lên Trang thông tin điện tử; thường xuyên xuyên rà soát, cập nhật kịp thời các TTHC được cung cấp thông tin trên Trang thông tin điện tử khi có thay đổi.

c) Phân công trách nhiệm

- Chủ trì thực hiện: công chức Văn phòng – Thống kê, công chức Văn hoá – xã hội (*phụ trách Văn hoá – Thông tin*).

- Phối hợp thực hiện: Cán bộ, công chức chuyên môn.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2021.

1.2. Tiêu chí thành phần “Tỷ lệ hồ sơ TTHC do cán bộ, công chức thị trấn tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn”:

a) Mục tiêu, yêu cầu: 100% hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Tổ chức thực hiện tốt việc giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, tổ chức, hướng đến giảm thời gian đi lại và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức; nếu để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC phải thực hiện đầy đủ và đúng quy định về việc xin lỗi người dân, tổ chức.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát, kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm những trường hợp cán bộ, công chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, yêu cầu người dân, tổ chức nộp thêm các giấy tờ ngoài quy định khi giải quyết TTHC; kịp thời giải quyết các phản ánh, kiến nghị về các quy định TTHC, tránh gây bức xúc, tạo dư luận không tốt trong nhân dân.

c) Phân công trách nhiệm

- Cán bộ, công chức chuyên môn thị trấn thực hiện.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2021 và những năm tiếp theo.

1.3. Tiêu chí thành phần “Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã”:

a) Mục tiêu, yêu cầu: 100% cán bộ cấp xã đạt chuẩn về chuyên môn nghiệp vụ.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

Tiếp tục khuyến khích cán bộ, công chức tự học tập, bồi dưỡng

c) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2021 và những năm tiếp theo.

1.4. Tiêu chí thành phần “Tỷ lệ văn bản trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử”:

a) Mục tiêu, yêu cầu: Hạn chế tối đa văn bản đi, được gửi dưới dạng điện tử song song với bản giấy.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Cán bộ, công chức tiếp tục tăng cường trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử, chỉ trao đổi một số văn bản dưới dạng điện tử song song với bản giấy khi quy định của pháp luật có yêu cầu.

c) Phân công trách nhiệm: Cán bộ, công chức thị trấn tổ chức thực hiện.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2021.

1.5. Tiêu chí thành phần “Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 có phát sinh hồ sơ trong năm”:

a) Mục tiêu, yêu cầu: Từ 30% TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến trong năm.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Công chức phụ trách Văn hoá – Thông tin: Tiếp tục tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện cung cấp DVCTT mức độ 3 và 4 theo quy định; đưa các tiêu chí về cung cấp DVCTT mức độ 3 và 4 gắn với các tiêu chí đánh giá xây dựng Chính quyền điện tử, CCHC hằng năm tại thị trấn.

- Quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm túc Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện trên môi trường điện tử; Công văn số 1094/UBND-NC ngày 21/5/2020 của UBND tỉnh Gia Lai về việc triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

- Các cơ quan nhà nước khi thực hiện các với cơ quan hành chính nhà nước khác thì không được nộp trực tiếp, phải nộp trực tuyến để từng bước đẩy mạnh việc sử dụng các DVCTT mức độ 3 và 4.

- Tăng cường vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan nhà nước trong ứng dụng công nghệ thông tin để giải quyết, thực hiện đẩy mạnh các hình thức tuyên truyền, hướng dẫn để người dân, tổ chức và doanh nghiệp tích cực sử dụng và hiểu được lợi ích của việc sử dụng các DVCTT mức độ 3 và 4; có thể tham khảo, áp dụng các giải pháp đã thực hiện ở các đơn vị đang có tỷ lệ hồ sơ giải quyết theo hình thức trực tuyến cao trong các tháng đầu năm 2021 để áp dụng tại địa bàn.

c) Phân công trách nhiệm

- Chủ trì thực hiện: Công chức phụ trách Văn hoá – Thông tin.

- Phối hợp/Thực hiện: Cán bộ công chức thị trấn

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2021 và những năm tiếp theo.

1.6. Tiêu chí thành phần “Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI)”:

a) Mục tiêu, yêu cầu: Từ 30% TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

Tăng cường công tác tuyên truyền, vận động người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ Bưu chính công ích.

c) Phân công trách nhiệm

- Chủ trì thực hiện: Công chức phụ trách Văn hoá – Thông tin.
- Phối hợp thực hiện: Cán bộ, công chức, Mặt trận và các đoàn thể thị trấn.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2021.

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 (Chỉ số SIPAS)

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

a) Mục tiêu, yêu cầu: Nâng cao chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Cán bộ, công chức thị trấn bố trí gọn gàng, sạch sẽ và đầy đủ trang thiết bị phục vụ người dân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn (sau đây gọi tắt là bộ phận Một cửa).

- Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng tại trụ sở của cơ quan, trên Cổng/Trang thông tin điện tử. Ngoài ra, mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC qua mạng xã hội.

- 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 đảm bảo đầy đủ biên hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy; đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức đến giao dịch; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ, dễ sử dụng; khắc phục những điểm bất hợp lý trong không gian đón tiếp, làm việc với người dân, tổ chức, chấm dứt tình trạng người dân, tổ chức phải đứng làm việc với cơ quan nhà nước hoặc vị trí ngồi giao dịch còn bất tiện, kém thoải mái.

c) Phân công trách nhiệm: Cán bộ, công chức thị trấn

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2021 và các năm tiếp theo.

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

a) Mục tiêu, yêu cầu: nâng cao tỷ lệ hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Phải niêm yết công khai, minh bạch đầy đủ 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.

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền các hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của các Cổng/Trang thông tin điện tử, vận hành hiệu quả Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương. Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và có giải pháp để hỗ trợ, giúp người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Nghiêm túc rà soát, kiến nghị đơn giản hóa những TTHC rườm rà, phức tạp; 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.

- 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 và thời hạn giải quyết.

c) Phân công trách nhiệm

- Chủ trì thực hiện: Văn phòng – Thống kê thị trấn

- Phối hợp/Thực hiện: cán bộ, công chức thị trấn

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2021.

2.3. Chỉ số hài lòng về công chức tại Bộ phận một cửa:

a) Mục tiêu, yêu cầu: Nâng cao chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Khi có phản ánh của người dân về thái độ, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức làm tại Bộ phận một cửa thì xác định lỗi. .

- Cử cán bộ, công chức tham gia đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ và kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa của thị trấn, nhằm nâng cao tinh thần, thái độ, trách nhiệm, năng lực chuyên môn khi tiếp nhận hồ sơ TTHC.

- 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 cán bộ, công chức 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 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.

c) Phân công trách nhiệm

- Chủ trì thực hiện: Văn phòng – Thống kê.

- Phối hợp thực hiện: Cán bộ, công chức chuyên môn thị trấn

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2021.

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

a) Mục tiêu, yêu cầu: nâng cao tỷ lệ hài lòng về kết quả giải quyết TTHC.

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 ứng dụng phần mềm một cửa điện tử dùng chung để nâng cao tính công khai, minh bạch và kiểm soát việc giải quyết TTHC của cơ quan.

- 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.

- 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; Quyết định số 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 của UBND tỉnh Gia Lai về việc ban hành quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

c) Phân công trách nhiệm

Cán bộ, công chức chuyên môn thị trấn

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2021.

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: Giữ vững hoặc nâng cao tỷ lệ hài lòng 1% so với năm 2020 (năm 2020 là 99,12%), theo tiêu chí của huyện

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Văn phòng – thống kê tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị liên quan đến TTHC và công khai kết quả xử lý phản ánh kiến nghị theo quy định.

- Phân công cán bộ, công chức sẵn sàng 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 và công bố công khai qua Cổng/Trang thông tin điện tử, 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 Văn phòng – Thống kê 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 Quyết định số 13/2018/QĐ-UBND ngày 24/4/2018 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

c) Phân công trách nhiệm

- Chủ trì thực hiện: Văn phòng – Thống kê.

- Phối hợp thực hiện: Cán bộ, công chức chuyên môn

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2021.

3. Tiếp tục duy trì, nâng cao các tiêu chí, tiêu chí thành phần thuộc Bộ Chỉ số CCHC cấp xã đã thực hiện tốt, đạt hiệu quả trong thời gian qua.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Cán bộ, công chức, các ban ngành có liên quan của thị trấn căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao tổ chức triển khai, đề ra các biện pháp, giải

pháp thực hiện nhiệm vụ với nguyên tắc “rõ việc - rõ người - rõ trách nhiệm - rõ thời gian - rõ hiệu quả” của từng cán bộ, công chức, ban ngành có liên quan nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác CCHC hàng năm theo Kế hoạch này và chỉ đạo của UBND thị trấn.

Chịu trách nhiệm trước UBND thị trấn, Chủ tịch UBND thị trấn về việc tổ chức thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ được giao trong kế hoạch, định kỳ hàng quý, báo cáo kết quả thực hiện (lồng ghép trong báo cáo CCHC) về Văn phòng – Thống kê thị trấn để tổng hợp báo cáo Phòng Nội vụ.

2. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và đoàn thể thị trấn tăng cường giám sát việc triển khai công tác CCHC thị trấn, đặc biệt đối với việc giải quyết TTHC liên quan đến người dân, doanh nghiệp để đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền kịp thời xử lý các trường hợp vi phạm theo quy định; vận động các hội viên, đoàn viên tích cực và tự giác tham gia với tư cách thực hiện quyền, nghĩa vụ công dân, tham gia xây dựng chính quyền.

3. Công chức phụ trách Văn hoá – Thông tin tăng cường công tác tuyên truyền, kịp thời phát hiện, nêu gương các điển hình tiên tiến trong công tác CCHC thị trấn, đặc biệt là các sáng kiến CCHC có hiệu quả trong thực tiễn. Phối hợp với Văn phòng – Thống kê phản ánh những hạn chế, tồn tại của bộ máy, của cán bộ công chức trong quá trình thực hiện CCHC.

4. Giao Văn phòng – Thống kê làm đầu mối theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện kế hoạch nhằm khắc phục tồn tại, hạn chế từng tiêu chí, tiêu chí thành phần. Định kỳ hàng quý tổng hợp, lồng ghép việc thực hiện kế hoạch này vào báo cáo CCHC để báo cáo Phòng Nội vụ theo dõi, chỉ đạo.

Trên đây là Kế hoạch Khắc phục tồn tại, hạn chế trong công tác CCHC của thị trấn liên quan đến Chỉ số CCHC của huyện nhằm cải thiện, nâng cao Chỉ số CCHC của huyện năm 2021 và những năm tiếp theo, yêu cầu cán bộ, công chức, ban ngành có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Đảng ủy;
- Thường trực HĐND;
- Lãnh đạo UBND;
- Mặt trận và các đoàn thể thị trấn;
- Công an thị trấn;
- Cán bộ, công chức thị trấn;
- Công thông tin điện tử thị trấn;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Chu Văn Thuần