

Số: 104/KH-UBND

*Chư Pǎh, ngày 29 tháng 9 năm 2022*

## **KẾ HOẠCH**

### **Khắc phục tồn tại, hạn chế và cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước huyện năm 2022**

Thực hiện Quyết định số 197/QĐ-UBND ngày 15/4/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về việc phê duyệt và công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2021 của các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Gia Lai;

Thực hiện Kế hoạch số 2126/KH-UBND ngày 19/9/2022 của UBND tỉnh Gia Lai về việc Khắc phục tồn tại, hạn chế và cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Gia Lai năm 2022;

Theo Công văn 1319/SNV-TCBC&CCHC ngày 06/7/2022 của Sở Nội vụ tỉnh về việc sử dụng kết quả chỉ số CCHC và góp ý hoàn thiện Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính.

Ủy ban nhân dân huyện Chư Pǎh xây dựng kế hoạch khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính liên quan đến Chỉ số cải cách hành chính của huyện, góp phần nâng cao công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh. Cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Tăng cường nhận thức và nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn trong triển khai thực hiện công tác CCHC trên địa bàn huyện.

- Nâng cao hiệu quả CCHC trên địa bàn huyện; khắc phục những tồn tại, hạn chế trong kết quả đánh giá Chỉ số CCHC năm 2021. Phấn đấu Chỉ số CCHC; Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị thuộc huyện năm 2022 tăng điểm và tăng hạng so với năm 2021.

- Tập trung khắc phục các tồn tại, hạn chế và phát huy những kết quả đạt được theo yêu cầu tại Kế hoạch số 2126/KH-UBND ngày 19/9/2022 của UBND tỉnh Gia Lai.

##### **2. Yêu cầu**

- Việc thực hiện kế hoạch phải đồng bộ, thống nhất, phù hợp với các nội dung, tiêu chí đánh giá của Ủy ban nhân dân tỉnh, đề nghị của Sở Nội vụ.

- Các cơ quan, đơn vị; UBND các xã, thị trấn đặc biệt là các cơ quan theo dõi, phụ trách các lĩnh vực của công tác CCHC 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 trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức 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 Chỉ số CCHC.

- Các cơ quan, đơn vị được UBND huyện giao nhiệm vụ chủ trì triển khai các lĩnh vực CCHC của tỉnh phải 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

## **II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP:**

Để thực hiện Kế hoạch số 2126/KH-UBND ngày 19/9/2022 của UBND tỉnh Gia Lai. Trong đó cần tập trung khắc phục, cải thiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần còn tồn tại, hạn chế; cải thiện nâng cao sự hài lòng của người dân; duy trì, nâng cao các chỉ số thành phần đã thực hiện tốt, có hiệu quả qua chấm điểm CCHC của tỉnh năm 2021.

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

Nội dung này đã được Ủy ban nhân dân huyện có nhiều văn bản chỉ đạo, tại cuộc họp sơ kết 06 tháng đầu năm đã quán triệt, kiểm điểm trách nhiệm yêu cầu các cơ quan, đơn vị xây dựng kế hoạch khắc phục, nâng cao chỉ số cải cách hành chính trong thời gian tới. Đến thời điểm hiện tại cơ bản đã khắc phục các tồn tại, hạn chế. Trong thời gian tới, yêu cầu các đơn vị tiếp tục triển khai khắc phục các tồn tại, hạn chế trong thời gian tới như sau:

#### **1.1. Công tác Chỉ đạo điều hành:**

##### **a) Các nội dung còn tồn tại hạn chế:**

- Chưa triển khai tuyên truyền công tác CCHC trên các nền tảng trực tuyến.
- Hoàn thành đúng tiến độ nhiệm vụ UBND tỉnh giao.

##### **b) Nhiệm vụ và giải pháp**

- Phòng Nội vụ thường xuyên theo dõi, đánh giá, quán triệt việc thực hiện các nhiệm vụ CCHC để kịp thời phát hiện và tham mưu chỉ đạo xử lý những hạn chế, vướng mắc trong quá trình triển khai và phối hợp thực hiện giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương bảo đảm hoàn thành tốt các chỉ tiêu, nhiệm vụ CCHC đã đề ra trong Kế hoạch năm.

- Văn phòng HĐND-UBND huyện thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động tham mưu UBND huyện thực hiện hoàn thành đúng tiến độ 100% các nhiệm vụ được UBND tỉnh giao trong năm.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động, tích cực đổi mới phương thức lãnh đạo, chỉ đạo điều hành thực hiện nhiệm vụ được giao; quan tâm bố trí đủ nguồn lực để triển khai các nhiệm vụ; thường xuyên rà soát lại những nhiệm vụ được giao; đồng thời nâng cao tinh thần, trách nhiệm, quan tâm chỉ đạo thực hiện để hoàn thành đúng tiến độ tất cả các nhiệm vụ.

##### **c) Phân công trách nhiệm:**

- Cơ quan chủ trì: Phòng Nội vụ.
- Cơ quan thực hiện: Các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2022.

## **1.2. Công tác Cải cách thủ tục hành chính:**

a) Các nội dung còn tồn tại hạn chế:

- Chưa có kết quả rà soát TTHC kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý, tính được chi phí tuân thủ.

- Chưa Có kết quả rà soát TTHC đề xuất cắt giảm thời gian giải quyết TTHC.

- Chưa đạt 100% số TTHC được công khai, đăng tải đầy đủ, kịp thời, đúng quy định

- Chưa đạt 100% hồ sơ TTHC đã được công khai tiến độ, kết quả đúng quy định

- Chưa đảm bảo không để xảy ra tình trạng quá hạn hồ sơ.

- Chưa tiếp nhận đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định

- Chưa đảm bảo 100% hồ sơ quá hạn có văn bản xin lỗi

- Chưa niêm yết công khai nội dung hướng dẫn và đường dây nóng thực hiện việc tiếp nhận PAKN của tổ chức, công dân đúng quy định tại Bộ phận Một cửa/Trang thông tin điện tử của huyện

- Đảm bảo 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại cấp huyện, xã được công khai trên Cổng TTĐT, Cổng DVC của tỉnh; UBND cấp huyện, xã công khai đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang TTĐT của đơn vị mình.

b) Nhiệm vụ, giải pháp

- Thường xuyên tổ chức thực hiện các hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính; tiến hành rà soát, đánh giá các thủ tục hành chính đang triển khai áp dụng, trên cơ sở kết quả rà soát đề nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung các thủ tục hành chính không phù hợp, các thành phần hồ sơ, phí, lệ phí.

- Cập nhật đầy đủ thông tin hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống Một cửa điện tử cấp huyện, cấp xã (*đối với hồ sơ TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thông qua Hệ thống Một cửa điện tử*). Tại Bru điện huyện tiếp tục sử dụng tivi để công khai tiến độ, kết quả TTHC và trên Cổng thông tin điện tử có mục công khai kết quả.

- Cập nhật thông tin kết quả giải quyết 100% hồ sơ TTHC đã được công khai tiến độ, kết quả đúng quy định.

- Các cơ quan, đơn vị theo dõi xử lý hồ sơ đúng hạn. Tổ chức họp, kiểm điểm kịp thời cơ quan, đơn vị để trễ hạn hồ sơ, tiếp tục cử công chức theo dõi tình hình xử lý hồ sơ, nhắc nhở, hướng dẫn đơn vị xử lý hồ sơ trên hệ thống QLVBDH.

- Phòng Tài nguyên-Môi trường; Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai cấp xác định nguyên nhân chậm trễ hồ sơ từ đó có giải pháp khắc phục cụ thể nhằm giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn trong giải quyết thuộc lĩnh vực đất đai.

- Văn phòng HĐND- UBND huyện thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc công khai TTHC; phối hợp với Phòng Văn hóa-Thông tin kiểm tra trang TTĐT của các đơn vị, địa phương sau khi có Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Phòng Văn hóa-Thông tin thường xuyên đôn đốc các đơn vị, địa phương tăng cường cung cấp thông tin lên Cổng TTĐT/Trang TTĐT; phối hợp với các đơn vị quản lý, kết nối, đồng bộ dữ liệu về với Cổng DVC Quốc gia.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời cập nhật danh mục, thông tin TTHC của tỉnh vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC; thường xuyên rà soát, cập nhật kịp thời các TTHC được cung cấp thông tin trên Trang TTĐT khi có thay đổi.

- Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức các đoàn kiểm tra định kỳ, đột xuất (nếu có) để kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm những trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, giải quyết hồ sơ trễ hạn tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

c) Phân công trách nhiệm:

- **Cơ quan chủ trì:** Văn phòng HĐND-UBND huyện;

- **Cơ quan thực hiện:** Các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2022.

### **1.3. Cải cách tổ chức bộ máy**

a) Các nội dung còn tồn tại hạn chế: Chưa đảm bảo quản lý, sử dụng số lượng người làm việc theo đúng chỉ tiêu được giao

b) Nhiệm vụ, giải pháp: Đảm bảo việc quản lý, sử dụng số lượng người làm việc theo đúng chỉ tiêu được giao

c) Phân công trách nhiệm:

- Cơ quan chủ trì: Phòng Nội vụ.

- Cơ quan thực hiện: Các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2022.

### **1.4. Cải cách công vụ**

a) Các nội dung còn tồn tại hạn chế:

- Chưa đảm bảo 100% cán bộ, công chức được bố trí phù hợp với bản mô tả công việc và khung năng lực của vị trí việc làm.

- Chưa đảm bảo 100% viên chức bố trí đúng theo vị trí việc làm và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp tương ứng với từng vị trí.

- Chưa thực hiện việc tuyển dụng viên chức đúng quy định.

- Chưa đảm bảo 100% số lãnh đạo được bổ nhiệm, bổ nhiệm lại đúng quy định về điều kiện, tiêu chuẩn

- Chưa đảm bảo trong năm không có lãnh đạo đơn vị sự nghiệp trực thuộc bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên

- Chưa đảm bảo tỷ lệ 100% cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn.

b) Nhiệm vụ, giải pháp

- Thực hiện cơ cấu ngạch công chức theo vị trí việc làm được phê duyệt, chuyển ngạch các công chức cho phù hợp với vị trí việc làm.

- Công chức, viên chức chưa đạt chuẩn theo tiêu chuẩn của ngạch có trách nhiệm học tập, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ để đạt chuẩn theo tiêu chuẩn của ngạch, chức danh nghề nghiệp.

- Thực hiện đúng quy trình, quy định về thời gian bổ nhiệm lại. Phòng Nội vụ hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện theo đúng trình tự, thủ tục, thời gian theo quy định.

- Thực hiện nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính. Thường xuyên kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, chấp hành nội quy, quy chế văn hóa công sở, quy tắc ứng xử và trách nhiệm phục vụ người dân của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ tại các cơ quan, đơn vị.

- Nâng cao tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ, công chức cấp xã, cử đi đào tạo nâng cao trình độ văn hóa, chuyên môn nghiệp vụ. Cán bộ, công chức có trách nhiệm học tập, bồi dưỡng đạt chuẩn theo quy định.

- Tăng cường đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương của các cơ quan hành chính nhà nước theo Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

- Tăng cường triển khai công tác thanh tra hành chính, thanh tra chuyên ngành tại các cơ quan, đơn vị, địa phương nhằm tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp và đẩy mạnh công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực.

- Rà soát lại tổng thể đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã trên địa bàn huyện về số lượng, chất lượng theo từng nhóm chức danh, gắn với vị trí công việc hiện tại; xác định rõ những mặt hạn chế và yếu kém để đào tạo, bồi dưỡng nhằm chuẩn hóa sử dụng lâu dài hoặc bổ sung, thay thế; đào tạo, bồi dưỡng của địa phương cần gắn với nhu cầu sử dụng, quy hoạch đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã; ưu tiên đào tạo các vị trí quan trọng, cần thiết; tiếp tục khuyến khích cán bộ, công chức tự học tập, bồi dưỡng;

- Đối với cán bộ lớn tuổi ở cấp xã hiện nay, nếu không đáp ứng đủ trình độ chuyên môn, không có nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng thì có thể giải quyết theo chế độ thôi việc để kiện toàn và chuẩn hóa đội ngũ cán bộ cho phù hợp với quy định.

c) Phân công trách nhiệm:

- Cơ quan chủ trì: Phòng Nội vụ.

- Cơ quan thực hiện: Các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2022.

### **1.5. Cải cách tài chính công:**

a) Các nội dung còn tồn tại hạn chế:

- Chưa đảm bảo thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm.

- Chưa đảm bảo tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2015.

- Thực hiện quy định về sử dụng các nguồn tài chính và phân phối kết quả tài chính tại các đơn vị sự nghiệp công lập

b) Nhiệm vụ, giải pháp

- Thực hiện giải ngân 100% kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm. Tổ chức thực hiện có hiệu quả công tác tài chính-ngân sách; thực hiện đúng các quy định về quản lý, sử dụng tài chính, ngân sách.

- Phân đầu giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2015. Đẩy mạnh thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp công lập.

- Tích cực triển khai công tác kiểm tra, giám sát, nắm bắt tình hình, phối hợp với các đơn vị làm chủ dự án đề ra các giải pháp cụ thể để thực hiện dự án; báo cáo cấp có thẩm quyền tháo gỡ các khó khăn vướng mắc cho từng công trình, dự án. Huy động các lực lượng trong hệ thống chính trị tập trung tuyên truyền vận động, tạo sự đồng thuận của nhân dân, quyết liệt thực hiện công tác đền bù, giải phóng mặt bằng các dự án.

- Chủ động rà soát, đề xuất cấp có thẩm quyền cắt giảm vốn đối với các dự án triển khai chậm; bổ sung vốn cho các dự án có khối lượng hoàn thành cao, bảo đảm giải ngân hết kế hoạch được giao, xử lý nghiêm các trường hợp để phát sinh nợ đọng xây dựng cơ bản. Tìm nguồn vốn ứng trước để thanh toán khối lượng hoàn thành cho các công trình sử dụng nguồn sử dụng đất.

- Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng, tổ chức thực hiện dự toán ngân sách nhà nước.

- Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra tài chính để phát hiện, chấn chỉnh, ngăn ngừa các vi phạm trong quản lý, sử dụng ngân sách.

c) Phân công trách nhiệm:

- **Cơ quan chủ trì:** Phòng Tài chính-Kế hoạch.

- **Cơ quan thực hiện:** Các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2022.

## **1.6. Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số**

a) Các nội dung còn tồn tại hạn chế:

- Chưa triển khai tuyên truyền công tác CCHC trên các nền tảng trực tuyến.

- Chưa đảm bảo 100% văn bản, hồ sơ công việc đi tại cấp xã được luân chuyển, xử lý hoàn toàn nội bộ trên phần mềm;

- Chưa đảm bảo 100% văn bản điện tử đi do đơn vị hành chính cấp xã phát hành được ký đầy đủ chữ ký số của cơ quan và chữ ký số của lãnh đạo cơ quan

- Văn bản đi/đến chưa được ký số (trừ văn bản mật) theo quy định. Hạn chế tối đa văn bản đi được gửi dưới dạng điện tử song song với bản giấy.

- Chưa đảm bảo trên 50% số TTHC có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả qua dịch vụ BCCI so với số TTHC đã triển khai tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ BCCI

- 100% DVC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 của tỉnh được tích hợp, cung cấp trên Cổng DVC quốc gia

- Chưa đảm bảo 100% số lượng hồ sơ thuộc thẩm quyền UBND cấp huyện, xã tiếp nhận, xử lý thực tế đồng bộ với số lượng hồ sơ nhập trên Hệ thống.

- Chưa hoàn thành số hóa từ 20% trở lên kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện

- Chưa hoàn thành số hóa từ 15% trở lên kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã

- Từ 50% trở lên TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến trong năm; hồ sơ TTHC được giải quyết trực tuyến mức độ 3 và 4 từ 50% trở lên

#### b) Nhiệm vụ, giải pháp

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc ký đầy đủ chữ ký số của cơ quan và chữ ký số của lãnh đạo cơ quan.

- Bộ phận văn phòng, văn thư của các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân các xã thị trấn kiểm soát chặt chẽ, yêu cầu thực hiện xử lý văn bản, hồ sơ công việc đến, đi luân chuyển nội bộ hoàn toàn trên phần mềm QLVBĐH, ký số theo quy định. Văn phòng HĐND- UBND sẽ không thực hiện tiếp nhận văn bản giấy từ các phòng chuyên môn, đề nghị các phòng chuyên môn phải gửi dự thảo qua đường luân chuyển trên hệ thống QLVBĐH để trình lãnh đạo UBND huyện.

- Triển khai sử dụng SIM PKI ký số trên thiết bị di động. Sau khi Sở Thông tin và Truyền thông kích hoạt sim ký số cho các lãnh đạo cơ quan, Phòng Văn hóa- Thông tin hướng dẫn các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn sẽ tiếp tục thực hiện.

- Tuyên truyền cho người dân và thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ BCCI. Phòng Văn hóa và Thông tin phối hợp với Văn phòng HĐND-UBND huyện, Phòng Nội vụ, Bưu điện huyện tăng cường công tác tuyên truyền tại cơ sở, khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ bưu chính công ích.

- Các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn đẩy mạnh tuyên truyền, thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến để từng bước đẩy mạnh việc sử dụng các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4. Hướng dẫn cho Bưu điện huyện về các thủ tục hành chính hình thức trực tuyến mức độ 3,4.

- Các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật, các hệ thống công nghệ thông tin; đảm bảo trang thiết bị, cơ sở vật chất để số hóa hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện, các xã, thị trấn. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã thực hiện sao chụp, chuyển thành tài liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác của các nội dung theo bản giấy. Ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền.

- Các đơn vị, địa phương 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.

- Thực hiện nghiêm túc chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường xử lý văn bản, hồ sơ công việc trên môi trường mạng tại Công văn số 8363/VPCP-KSTT ngày 17/9/2019 và chỉ đạo của Phó Thủ tướng Chính phủ Vũ Đức Đam tại Công văn số 11796/VPCP-KSTT ngày 26/12/2019 về gửi, nhận văn bản điện tử.

- Phòng Văn hóa-Thông tin tiếp tục phối hợp với Văn phòng HĐND - UBND huyện và các đơn vị, địa phương liên quan, rà soát, tích hợp tất cả các DVCTT đủ điều kiện lên Cổng DVC quốc gia.

- Tham mưu UBND huyện các giải pháp kỹ thuật để tăng cường đảm bảo về an toàn và an ninh thông tin cá nhân khi sử dụng DVCTT mức độ 3 và 4.

- Chủ động phối hợp với các đơn vị liên quan để duy trì kết nối Cổng dịch vụ công của tỉnh, nâng cao tỷ lệ tích hợp các DVCTT lên Cổng DVC Quốc gia.

- 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 các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Tiếp tục xây dựng, chuẩn hóa các DVCTT mức độ 3 và 4 trên các thiết bị di động thông minh; qua ứng dụng Zalo... để tạo thuận tiện cho công dân, doanh nghiệp.

- Các đơn vị, địa phương tiếp tục phối hợp, tổ chức thực hiện tốt ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 784/UBND-NC ngày 22/4/2022 về việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

c) Phân công trách nhiệm:

- **Cơ quan chủ trì:** Phòng Văn hóa-Thông tin.

- **Cơ quan thực hiện:** Các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2022.

### **1.7. Bưu điện huyện:**

- Tăng cường vai trò, trách nhiệm của Bưu điện huyện trong việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ BCCI.

- Phối hợp với các đơn vị, địa phương để tuyên truyền, vận động, hướng dẫn người dân và doanh nghiệp thực hiện DVCTT mức độ 3 và 4; tiếp tục phối hợp Bưu điện tỉnh cử nhân viên đi đào tạo, tập huấn cách sử dụng phần mềm DVCTT mức độ 3 và 4, hiểu về quy trình TTHC của từng đơn vị để hỗ trợ, hướng dẫn cho người dân và doanh nghiệp sử dụng DVCTT mức độ 3 và 4 khi thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ.

- Phối hợp Hiệp hội Doanh nghiệp huyện tuyên truyền, vận động hướng dẫn các doanh nghiệp tăng cường sử dụng dịch vụ BCCI trong việc gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC

## **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: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ tăng ít nhất 2% so với năm 2021 (năm 2021 là 94%).

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Văn phòng HĐND-UBND huyện 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 cấp huyện, cấp xã (sau đây gọi tắt là bộ phận Một cửa).



- Các cơ quan, đơn vị, UBND xã và Bưu điện huyện (đối với những nơi đã chuyển Bộ phận một cửa sang Bưu điện):

+ 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 Trang TTĐT. Ngoài ra, mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC qua Truyền thanh – Truyền hình, 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 biển 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

- Cơ quan phụ trách: Văn phòng HĐND-UBND huyện.

- Cơ quan phối hợp/thực hiện: Bưu điện huyện; các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2022

## **2.2. Chỉ số hài lòng về TTHC:**

a) Mục tiêu, yêu cầu: Chỉ số hài lòng về TTHC tăng ít nhất 2% so với năm 2021 (năm 2021 là 91,4%).

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Văn phòng HĐND-UBND huyện thường xuyên kiểm tra bằng nhiều hình thức phù hợp.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương

+ 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 Chủ tịch 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 TTĐT, vận hành hiệu quả Trang TTĐT của cơ quan, đơn vị, địa phương. Đẩy mạnh cung ứng DVCTT mức độ 3, mức độ 4 và có giải pháp để hỗ trợ, giúp người dân, tổ chức sử dụng DVCTT.

+ 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 (như xây dựng các bộ biểu mẫu tham khảo, thành lập các tổ tư vấn thực hiện thủ tục ngay tại Bộ phận một cửa, tư vấn qua điện thoại, website, ứng dụng di động,...).

+ 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

- Cơ quan phụ trách: Văn phòng HĐND-UBND huyện.

- Cơ quan phối hợp/Thực hiện: Bưu điện huyện; các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2022.

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

a) Mục tiêu, yêu cầu: Chỉ số hài lòng về công chức tại Bộ phận một cửa tăng ít nhất 02% so với năm 2021 (năm 2021 là 95,5%).

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Văn phòng HĐND-UBND huyện thường xuyên kiểm tra, đánh giá hoạt động của Bộ phận Một cửa, việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên bưu điện tại Bộ phận một cửa; khi có phản ánh của người dân về thái độ, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên bưu điện tại Bộ phận một cửa thì xác định lỗi và đề nghị thay đổi vị trí công tác (nếu cần).

- Phòng Nội vụ, Bưu điện huyện tăng cường tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ và kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bưu điện làm việc tại Bộ phận Một cửa, nhằm nâng cao tinh thần, thái độ, trách nhiệm, năng lực chuyên môn khi tiếp nhận hồ sơ TTHC.

- Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn và Bưu điện huyện:

+ 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, viên chức, nhân viên bưu điện 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, 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.

+ Các cơ quan, đơn vị, địa phương thường xuyên bồi dưỡng, hỗ trợ cho nhân viên bưu điện làm việc tại Bộ phận một cửa để nắm vững quy định về TTHC để cung cấp thông tin, hướng dẫn TTHC cho người dân, tổ chức đúng quy định, tận tình và chu đáo.

+ Phân công lãnh đạo cơ quan, đơn vị trực tiếp theo dõi và chịu trách nhiệm về hoạt động của Bộ phận Một cửa, 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

- Cơ quan phụ trách: Văn phòng HĐND-UBND huyện.

- Cơ quan phối hợp/Thực hiện: Bưu điện huyện; các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2022

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

a) Mục tiêu, yêu cầu: Giữ vững hoặc nâng cao tỷ lệ hài lòng so với năm 2021 (năm 2021 là 93,8%).

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Văn phòng HĐND-UBND huyện tăng cường công tác kiểm tra, trọng tâm là thực hiện trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đơn vị sự nghiệp công lập trong công tác cải cách TTHC; trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức phải đảm bảo kết quả giải quyết phù hợp với quy định, đầy đủ thông tin, thông tin chính xác và đảm bảo tính công bằng; kiên quyết xử lý hoặc đề nghị xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm theo quy định.

- Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn và Bru điện huyện:

+ 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, 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; Quyết định số 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 của UBND tỉnh 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

- Cơ quan phụ trách: Văn phòng HĐND-UBND huyện.

- Cơ quan phối hợp/Thực hiện: Bru điện huyện; các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2022

#### **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 tăng ít nhất 02% so với năm 2021 (năm 2021 là 98%).

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Văn phòng HĐND-UBND huyện 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.

- Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn và Bru điện huyện:

+ Phân công cán bộ, công chức, viên 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 TTĐT, phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại nơi làm việc và các hình thức phù hợp khác.

+ 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

- Cơ quan phụ trách: Văn phòng HĐND-UBND huyện.

- Cơ quan phối hợp/Thực hiện: Bưu điện huyện; các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2022.

### **3. Tiếp tục duy trì, nâng cao các tiêu chí, tiêu chí thành phần đã thực hiện tốt, đạt hiệu quả**

Tiếp tục duy trì, nâng cao các tiêu chí, tiêu chí thành phần đã thực hiện tốt, đạt hiệu quả trên địa bàn tỉnh nêu tại Kế hoạch số 2126/KH-UBND ngày 19/9/2022 của UBND tỉnh Gia Lai và của huyện được chấm điểm, đánh giá tại Quyết định số 197/QĐ-UBND ngày 15/4/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phê duyệt và công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2021 của các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao chủ động xây dựng kế hoạch triển khai, đề ra các biện pháp, phân công trách nhiệm và nhiệm vụ với nguyên tắc “rõ việc - rõ người - rõ trách nhiệm - rõ thời gian - rõ hiệu quả” cho các phòng, ban, đơn vị và cho từng cán bộ, công chức, viên chức gắn với thường xuyên kiểm tra, đôn đốc quyết liệt để triển khai thực hiện tại cơ quan, đơn vị nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác CCHC hàng năm theo Kế hoạch này và chỉ đạo của UBND huyện.

2. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội huyện tăng cường giám sát việc triển khai công tác CCHC các cơ quan, đơn vị; việc thực hiện 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. Giao Phòng Nội vụ làm đầu mối theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện kế hoạch nhằm cải thiện thứ hạng từng tiêu chí, tiêu chí thành phần Chỉ số CCHC được xác định trong kế hoạch CCHC của huyện. Định kỳ hàng quý tổng hợp, lồng ghép việc thực hiện kế hoạch này vào báo cáo CCHC để báo cáo UBND huyện theo dõi, chỉ đạo.

4. Yêu cầu Trung tâm Văn hóa-Thông tin và Thể thao; Phòng Văn hóa-Thông tin huyện tăng cường công tác tuyên truyền, kịp thời phát hiện, nêu gương các điển hình tiên tiến trong công tác CCHC của huyện và của các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn, đặc biệt là các sáng kiến CCHC có hiệu quả trong thực tiễn. Đồng thời phản ánh những hạn chế, tồn tại của bộ máy, của cán bộ công chức, viên chức, người lao động của cơ quan nhà nước trong quá trình thực hiện CCHC

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo UBND huyện (*qua Phòng Nội vụ*) để xem xét, giải quyết./.

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ tỉnh Gia Lai;
- TT. Huyện ủy; TT. HĐND huyện;
- Lãnh đạo UBND huyện;
- Thành viên BCĐ CCHC huyện;
- Ủy ban MTTQVN, các đoàn thể huyện;
- CVP, các PVP;
- Bưu điện huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Công thông tin điện tử huyện;
- Lưu VT, NV, CCHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nay Kiên**