

**KẾ HOẠCH**  
**Nâng cao kết quả Chỉ số Cải cách hành chính,  
Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019**

---

Căn cứ Báo cáo số 427-BC/BCSD ngày 07/6/2019 của Ban cán sự Đảng UBND tỉnh về báo cáo kết quả Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Sơn La năm 2018 và một số nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu nhằm giữ vững và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh năm 2019;

Thực hiện Công văn số 2176/UBND-NC ngày 02/7/2019 của UBND tỉnh về giải trình và xây dựng kế hoạch nâng cao kết quả Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019;

Ủy ban nhân dân huyện Yên Châu xây dựng Kế hoạch nâng cao kết quả Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn huyện (đặc biệt là trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương) trong công tác CCHC nói chung và trong xác định Chỉ số CCHC hàng năm của huyện nói riêng.

- Nâng cao trách nhiệm của các cấp các ngành, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong CCHC và việc xác định Chỉ số CCHC hàng năm đối với sự phát triển của huyện, của tỉnh. Trách nhiệm của đảng viên, cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện những nội dung của Chương trình tổng thể CCHC nhà nước của Chính phủ, của tỉnh giai đoạn 2016 - 2020.

- Thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019

**2. Yêu cầu**

- Tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo của các cấp ủy Đảng, chính quyền địa phương; sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị tập trung vào các nội dung, lĩnh vực mà Chỉ số CCHC của huyện còn yếu và bị mất điểm.

- Phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu, của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ; tăng cường sự tham gia của mọi tầng lớp nhân dân trong quá trình triển khai xác định Chỉ số CCHC hàng năm của huyện.

## II. NỘI DUNG

- Tăng cường các giải pháp tuyên truyền về CCHC bằng nhiều hình thức, đổi mới nội dung nhằm nâng cao ý thức, trách nhiệm cán bộ, công chức trong thực thi công vụ; nhận thức, trách nhiệm của người dân và tổ chức về CCHC.

- Tổ chức các hoạt động khảo sát, điều tra, nhằm đánh giá, đo lường sự hài lòng và thu nhận ý kiến của người dân đối với sự phục vụ của CBCC và cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện.

- Tăng cường công tác kiểm tra, hướng dẫn, đôn đốc việc triển khai thực hiện công tác CCHC của các cơ quan nhà nước các cấp. Xử lý kịp thời các vấn đề phát hiện qua kiểm tra.

- Nâng cao chất lượng, tính kịp thời các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC của tỉnh. Phát huy tinh thần năng động, sáng tạo trong công tác chỉ đạo, điều hành CCHC, gắn kết quả thực hiện CCHC với công tác thi đua, khen thưởng hàng năm của tập thể và người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

- Rà soát, đánh giá và đôn đốc các cơ quan, đơn vị có tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tổ chức 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 thủ tục hành chính.

- Đảm bảo 100% các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã được thực hiện theo cơ chế một cửa; đảm bảo 95% - 100% số hồ sơ TTHC được tiếp nhận trong năm của UBND cấp huyện, cấp xã được giải quyết đúng hạn và trước hạn.

- Có biện pháp củng cố, kiện toàn nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tại Bộ phận Một cửa tại tất cả các cơ quan, đơn vị để đáp ứng yêu cầu phục vụ tổ chức, công dân đến giao dịch giải quyết thủ tục hành chính. Đảm bảo từ 80% trở lên tổ chức, công dân đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cảm thấy hài lòng.

- Nâng cao chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của huyện, nhất là thông tin CCHC, đảm bảo: tính kịp thời, mức độ đầy đủ của thông tin, mức độ thuận tiện trong truy cập, khai thác thông tin.

- Tuyên truyền để người dân có thói quen hay khả năng sử dụng mạng internet để tra cứu thông tin về TTHC cũng như giao dịch trực tuyến.

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng.

- Tiếp tục đơn giản hóa TTHC; cắt giảm thời gian giải quyết TTHC;

- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức, nâng cao năng lực giải quyết công việc cho công chức.

- Giám sát, xử lý nghiêm để đảm bảo không còn tình trạng công chức gợi ý người dân, tổ chức nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí theo quy định; hướng dẫn lập hồ sơ và hẹn trả kết quả, để xảy ra nhiều trường hợp trễ hẹn và người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần.

- Xin lỗi người dân, tổ chức khi trễ hạn trả kết quả cung ứng dịch vụ công chưa nghiêm.

- Tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực...

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Văn phòng HĐND và UBND huyện**

Đôn đốc công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả mở đầy đủ sổ theo dõi, phiếu ghi chép lĩnh vực phụ trách. Giám sát, xử lý nghiêm các trường hợp công chức gợi ý người dân, tổ chức nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí theo quy định.

Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng.

#### **2. Phòng Nội vụ**

Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, các xã thị trấn thực hiện đảm bảo các kế hoạch Cải cách hành chính đã đề ra.

Thường xuyên kiểm tra tinh thần phục vụ của công chức, nâng cao năng lực giải quyết công việc cho công chức.

Yêu cầu cơ quan, công chức xin lỗi người dân, tổ chức khi trễ hạn trả kết quả cung ứng dịch vụ công chưa nghiêm.

#### **3. Các cơ quan chuyên môn**

Rà soát các TTHC của cơ quan mình phụ trách đề xuất đơn giản hóa TTHC; cắt giảm thời gian giải quyết TTHC

Xử lý nghiêm công chức của cơ quan gợi ý người dân, tổ chức nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí theo quy định.

#### **4. Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn**

Theo dõi, đôn đốc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã công khai TTHC thuộc thẩm quyền và nâng cao hiệu quả giải quyết chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của đơn vị.

Tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực...

#### **5. Phòng Văn hóa và Thông tin; Trung tâm Truyền thông - Văn hóa**

Thường xuyên tuyên truyền về công tác Cải cách hành chính để người dân có thói quen hay khả năng sử dụng mạng internet để tra cứu thông tin về TTHC cũng như giao dịch trực tuyến.

Trên đây Kế hoạch nâng cao kết quả Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 của UBND huyện. Đề nghị các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn chủ động phối hợp triển khai thực hiện có hiệu quả./.

***Nơi nhận:***

- Sở Nội vụ;
- Thường trực huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- Đ/c Chủ tịch UBND huyện;
- Đ/c Phó Chủ tịch UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị;
- Các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, NV, Lan, 20 bản.

**CHỦ TỊCH**

**Hà Như Huệ**