

Số: 643 /KH-UBND

Khánh Sơn, ngày 23 tháng 5 năm 2018

KẾ HOẠCH

Về việc nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND huyện Khánh Sơn

Thực hiện thông báo số 279/TB-UBND ngày 07/5/2018 của UBND tỉnh Khánh Hòa về cuộc họp UBND tỉnh thường kỳ tháng 4/2018, trong đó có nhiệm vụ nâng cao chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính ở địa phương;

UBND huyện Khánh Sơn xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện các biện pháp nhằm nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND huyện cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, tạo chuyển biến về kỷ luật, kỷ cương hành chính của người đứng đầu, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện cải cách hành chính.

- Góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện chỉ số cải cách hành chính, từng bước nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện.

2. Yêu cầu

- Nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước phải được xem là nhiệm vụ thường xuyên, liên tục của cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị.

- Xác định rõ nhiệm vụ từng cơ quan, đơn vị, công chức, viên chức trong việc giải quyết các công việc, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, góp phần nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của UBND huyện; đảm bảo mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đạt 78% trở lên vào năm 2018 và trên 80% vào năm 2020.

II. NHIỆM VỤ PHÂN CÔNG CỤ THỂ CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN NHẪM NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÔNG DÂN:

STT	Nội dung công việc	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành	Phân công thực hiện
I	Chỉ số tiếp cận dịch vụ			
1	Rà soát, cập nhật và niêm yết danh mục thủ tục hành chính ở tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và cấp xã tại bộ phận một cửa. Niêm yết danh mục thủ tục hành chính mức độ 3, 4 theo quyết định công bố của UBND tỉnh	Báo cáo kết quả thực hiện của các cơ quan đơn vị	Thường xuyên	Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện
2	Niêm yết đầy đủ thông tin đường dây nóng theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa Niêm yết đầy đủ nội dung tiếp nhận phản ánh kiến nghị về quy định hành chính theo hướng dẫn tại công văn số 2120/UBND – KSTT ngày 06/3/2018 của UBND tỉnh Khánh Hòa. Đăng tải trên cổng thông tin điện tử của huyện	Báo cáo kết quả thực hiện	Tháng 7/2018	Văn phòng HĐND&UBND huyện phối hợp với Phòng Nội vụ và UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện
3	Niêm yết công khai quy tắc giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa, đăng thông tin trên trang thông tin điện tử.	Quy tắc được niêm yết tại bộ phận một cửa	Tháng /2017	Văn phòng HĐND&UBND huyện và UBND các xã, thị trấn phối hợp triển khai thực hiện
4	Thực hiện thường xuyên việc in và phát tờ rơi hướng dẫn thực hiện thủ tục trực tuyến qua mạng internet mức độ 3 tại bộ phận một cửa ở cấp huyện và xã. Đối với UBND huyện tăng cường công tác tuyên truyền quyết định 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục	Tờ rơi	Thường xuyên	Phòng Nội vụ; UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện. Phòng Nội vụ phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện triển khai thực hiện

	hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích đồng thời đăng tải thông tin tuyên truyền lên cổng thông tin điện tử của huyện			
5	Rà soát công khai thông tin về cơ chế, chính sách, quy hoạch, kế hoạch ngân sách trên các lĩnh vực theo thẩm quyền bằng nhiều hình thức, rõ ràng, dễ nhìn, dễ hiểu theo quy định.	Các chính sách, quy hoạch, kế hoạch ngân sách	Thường xuyên	Phòng Tài chính; Các cơ quan, đơn vị có liên quan; UBND các xã, thị trấn phối hợp thực hiện
6	Hàng tháng thống kê thông tin về hồ sơ tiếp nhận trong ngày, hồ sơ chờ bổ sung và hồ sơ chờ trả kết quả đăng tải trên cổng thông tin điện tử.	Danh sách	Hàng tháng	Văn phòng HĐND và UBND huyện triển khai thực hiện
II	Chỉ số về điều kiện tiếp đón và phục vụ			
1	Rà soát, bố trí đầy đủ công chức (có bảng tên công chức giao dịch với khách hàng); điều kiện đón tiếp và phục vụ (quạt điện, nước uống, ghế ngồi chờ..) cho tổ chức, công dân tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Hình ảnh minh họa	Thường xuyên	Văn phòng HĐND&UBND huyện; UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện và báo cáo kết quả
2	Thành lập Tổ hướng dẫn thực hiện thủ tục trực tuyến tại bộ phận một cửa và tiến hành hướng dẫn trực tiếp cho khách hàng ít nhất 02 lần/tuần	Quyết định	Tháng 6/2018	Văn phòng HĐND&UBND huyện và UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện
3	Rà soát, nâng cấp thiết bị màn hình máy tính tại bộ phận một cửa của huyện, xã để người dân thực hiện tra cứu thủ tục hành chính.	Hình ảnh minh họa	Tháng 7/2018	Văn phòng HĐND&UBND huyện và UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện
III	Chỉ số về Thủ tục hành chính			
1	Tiếp tục rà soát, đề xuất cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, đảm bảo các TTHC đơn giản, nhanh gọn, phù hợp với tình hình thực tế	Báo cáo rà soát thủ tục hành chính	Tháng 11/2018	các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện báo cáo về Văn phòng HDND&UBND huyện
2	Công bố số liệu về kết quả giải	Kết quả giải	Hàng tháng	Phòng Nội vụ phối

	quyết hồ sơ thủ tục hành chính hàng tháng theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên cổng thông tin điện tử và thống kê kết quả giải quyết thủ tục hành chính mức độ 3.	quyết TTHC		hợp với Văn phòng HĐND&UBND huyện triển khai thực hiện
III	Chỉ số phục vụ của CBCC			
1	Thường xuyên nhắc nhở, chấn chỉnh về thái độ phục vụ, giao tiếp, ứng xử của công chức, viên chức tại bộ phận một cửa không để xảy ra tình trạng quan liêu, nhũng nhiễu, từng bước xây dựng hình ảnh cán bộ, công chức, viên chức văn minh, lịch sự, chuyên nghiệp và liêm khiết	Báo cáo kết quả triển khai của các cơ quan, đơn vị	Thường xuyên	Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn
IV	Chỉ số kết quả, tiến độ, giải quyết công việc			
1	Thường xuyên nhắc nhở bộ phận một cửa thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ đầy đủ theo Quyết định 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa, in đầy đủ phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, phiếu bổ sung hồ sơ, thông báo từ chối giải quyết hồ sơ., thực hiện việc xin lỗi và hẹn trả kết quả cho khách hàng bằng văn bản không thực hiện bằng miệng	Tài liệu kiểm chứng (các biểu mẫu theo quyết định 14/2015/QĐ-UBND)	Thường xuyên	Các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết hồ sơ trên phần mềm một cửa; UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện
2	Báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính định kỳ trong cuộc họp giao ban hàng tháng, đôn đốc nhắc nhở các cơ quan có hồ sơ trễ hẹn	Báo cáo chi tiết kết quả giải quyết TTHC	Hàng tháng	Văn phòng HĐND&UBND huyện triển khai thực hiện
V	Chỉ số tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi			
1	Phân công công chức, viên chức tiếp nhận, giải đáp kịp thời những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp liên quan đến các thủ tục hành chính và niêm yết công khai tại bộ phận một cửa.	Báo cáo tình hình giải quyết khiếu nại, tố cáo	Hàng quý, 6 tháng và cuối năm	Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện và báo cáo về Văn phòng HĐND&UBND huyện
2	Niem yết báo cáo chỉ số CCHC, chỉ số hài lòng của công dân tại bộ phận một cửa		Tháng 5/2017	Phòng Nội vụ triển khai thực hiện

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn chịu trách nhiệm triển khai thực hiện theo nội dung được phân công tại mục II của kế hoạch này; đảm bảo tiến độ và hiệu quả, báo cáo kết quả gửi về UBND huyện (thông qua Phòng Nội vụ) để tổng hợp trước ngày 15/9/2018 để chuẩn bị tốt cho báo cáo kết quả khắc phục chỉ số hài lòng trên địa bàn huyện.

2. Yêu cầu UBND và Trạm y tế các xã, thị trấn căn cứ vào kế hoạch này xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân trong năm 2018 của đơn vị mình và báo cáo về UBND huyện thông qua Phòng Nội vụ trước ngày 30/6/2018.

Đề nghị các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn thực hiện tốt nội dung tại kế hoạch này. /.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ KH (VBĐT);
- Các cơ quan, đơn vị thuộc huyện (VBĐT);
- UBND các xã, thị trấn (VBĐT);
- Trạm Y tế các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, NV. *acubh*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN



CHỦ TỊCH

acubh
Đinh Ngọc Bình