

Số: /KH-UBND

Tuy Phước, ngày tháng 9 năm 2021

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện

Căn cứ kết quả phê duyệt Chỉ số cải cách hành chính năm 2020 của UBND tỉnh Bình Định tại Quyết định số 2028/QĐ-UBND ngày 20/5/2021, Chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND huyện Tuy Phước đạt 64,85%. Theo đó, Tuy Phước là đơn vị có chỉ số hài lòng thấp nhất trong 11 huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Bình Định.

Ngoài ra, theo Quy định mới của Bộ Chỉ số cải cách hành chính cấp huyện do UBND tỉnh ban hành trong năm 2021, điểm về Chỉ số hài lòng chiếm 40 điểm/thang điểm 100 của Bộ Chỉ số. Vì vậy, để cải thiện mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn huyện, góp phần nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của huyện trong năm 2021 và những năm tiếp theo, UBND huyện ban hành Kế hoạch với những nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xác định cụ thể trách nhiệm của các phòng, ban chuyên môn huyện và UBND các xã, thị trấn trong việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Cải thiện, nâng cao Chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan nhà nước trực thuộc UBND huyện Tuy Phước, phấn đấu trong năm 2021 chỉ số hài lòng đạt từ 90% trở lên.

2. Yêu cầu

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Kế hoạch này. Đồng thời, xem việc cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND huyện là công việc thường xuyên, liên tục của tất cả các cơ quan, đơn vị, địa phương và của từng cán bộ, công chức, viên chức.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương xác định sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước là một trong những

thước đo quan trọng trong đánh giá hiệu quả hoạt động, là một trong những căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Về tiếp cận dịch vụ

- Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến về công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Đổi mới phương pháp, hình thức tuyên truyền, phổ biến, đảm bảo việc tuyên truyền, phổ biến đến tận thôn, khu phố, người dân trên địa bàn, nhất là đối với các tổ chức, cá nhân giao dịch tại Bộ phận Một cửa.

- Bố trí quầy hướng dẫn tại Bộ phận Một cửa; chủ động hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện đầy đủ, chi tiết về hồ sơ đầu vào; tạo điều kiện tối đa để người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính nhanh chóng, thuận lợi nhất, hạn chế tình trạng phải bổ sung hồ sơ nhiều lần.

- Xây dựng Sổ tay hướng dẫn thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; xây dựng bộ thủ tục hành chính mẫu đối với một số thủ tục hành chính thường xuyên phát sinh hồ sơ, bố trí tại bàn viết hồ sơ của Bộ phận Một cửa để người dân tham khảo khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

- Hướng dẫn tận tình, giải đáp kịp thời, cụ thể, rõ ràng đối với những vướng mắc của người dân, tổ chức về cách thức thực hiện thủ tục hành chính, cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, cách thức tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính...

- Tập trung đầu tư đầy đủ trang thiết bị hiện đại, dễ sử dụng để người dân, tổ chức sử dụng trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính; phấn đấu đến năm 2022, 100% xã, thị trấn trên địa bàn huyện có Trang thông tin điện tử nhằm phục vụ cho việc cung cấp thông tin về cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính Trên Trang thông tin điện tử của các địa phương.

2. Về thủ tục hành chính

- Công khai kịp thời, đầy đủ, dễ hiểu, dễ tiếp cận đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa, trên Trang Thông tin điện tử huyện và các hình thức công khai phù hợp khác.

- Tiếp tục rà soát thủ tục hành chính, quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhằm rút ngắn thời gian giải quyết so với quy định hoặc kịp thời đề xuất, kiến nghị cấp có thẩm quyền đơn giản hóa thành phần, số lượng hồ sơ và quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho phù hợp.

3. Về công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

- Các phòng, ban chuyên môn huyện và UBND các xã, thị trấn rà soát, lựa chọn, bố trí công chức, viên chức có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kinh nghiệm, kỹ năng giao tiếp ứng xử tốt, có tinh thần trách nhiệm cao, có thái độ, tác phong phục vụ tốt để làm việc tại Bộ phận Một cửa.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương phổ biến, quán triệt cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị mình, nhất là công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong quá trình thực thi công vụ phải thực hiện nghiêm túc quy định về chuẩn mực giao tiếp, ứng xử trong công vụ theo quy định tại điểm b khoản 4 Điều 1 Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ và thể hiện tính chuyên nghiệp, chu đáo trong giao tiếp, hướng dẫn tổ chức, công dân thực hiện thủ tục hành chính (bao gồm hình thức giao tiếp hướng dẫn qua điện thoại), nhất là thực hiện quy định “4 xin, 4 luôn”: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

- Việc đón tiếp, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và bổ sung hồ sơ thủ tục hành chính phải được tiến hành tại một địa điểm duy nhất là Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã. Chấp hành nghiêm túc quy định tại khoản 1 Điều 2 Quyết định số 72/2020/QĐ-UBND ngày 20/11/2020 ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh “nghiêm cấm các hoạt động giao dịch trực tiếp với tổ chức, doanh nghiệp, người dân tại phòng, ban chuyên môn của cơ quan, đơn vị để thực hiện các công việc liên quan đến giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính”.

- Rà soát, sắp xếp, bài trí cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc, hồ sơ, tài liệu tại Bộ phận Một cửa đảm bảo ngăn nắp, gọn gàng nhằm tạo mỹ quan văn minh, hiện đại theo quy định tại Điều 15 Quy chế Văn hóa công sở tại các cơ quan nhà nước ban hành kèm theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ.

- Tăng cường nâng cao năng lực, trách nhiệm, kỹ năng, nghiệp vụ và tinh thần, thái độ làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân và tổ chức.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân của đội ngũ công chức, viên chức và xử lý nghiêm những trường hợp đòi hỏi thêm giấy tờ, tự đặt thêm khâu công việc ngoài quy định, gợi ý, những nhiễu, gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp.

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- Thực hiện nghiêm quy trình quy định về việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; cập nhật đầy đủ thông tin của

tổ chức, cá nhân và số lượng hồ sơ tiếp nhận vào phần mềm một cửa điện tử đảm bảo đúng với thực tế, nhằm nâng cao tính công khai, minh bạch và kiểm soát việc giải quyết hồ sơ của các cơ quan, đơn vị.

- Thường xuyên theo dõi, kiểm tra tình hình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả để kịp thời tìm ra nguyên nhân từ đó có giải pháp đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân nhằm hạn chế đến mức thấp nhất tỷ lệ hồ sơ trễ hạn (tỷ lệ hồ sơ trễ hạn tối đa không quá 5%).

- Thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với từng hồ sơ trễ hạn và niêm yết công khai Thư xin lỗi tại Bộ phận Một cửa và trên Trang thông tin điện tử của huyện.

5. Về tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị

- Tiếp tục niêm yết, công khai số điện thoại, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định thủ tục hành chính và bố trí đầy đủ hòm thư góp ý, sổ tay góp ý tại Bộ phận Một cửa. Đồng thời, công khai thông tin địa chỉ, số điện thoại đường dây nóng của cơ quan tiếp nhận phản ánh kiến nghị trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả của Bộ phận Một cửa, nhằm tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị.

- Tiếp nhận, giải đáp, xử lý và trả lời kịp thời bằng văn bản đối với các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Đồng thời, công khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị trên Trang thông tin điện tử huyện và tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

III. NHIỆM VỤ CỤ THỂ (Theo Phụ lục đính kèm)

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn huyện và Chủ tịch UBND các xã, thị trấn có trách nhiệm phổ biến, quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị, địa phương mình về nội dung Kế hoạch này và căn cứ nhiệm vụ đề ra trong Kế hoạch chỉ đạo tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc và đạt hiệu quả.

2. Phòng Nội vụ

- Là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện Chỉ số hài lòng của huyện và đưa nội dung thực hiện Kế hoạch này vào tiêu chí xác định Chỉ số cải cách hành chính của UBND các xã, thị trấn.

- Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn các phòng, ban chuyên môn huyện và UBND các xã, thị trấn trong việc thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ được phân công.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu UBND huyện cử công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa tham gia các lớp bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng giao tiếp ứng xử, văn hóa công sở,... do UBND tỉnh tổ chức hoặc tổ chức mở lớp bồi dưỡng trong trường hợp UBND tỉnh không tổ chức.

- Xây dựng và tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch điều tra, khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Tuy Phước.

- Định kỳ hàng quý tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch cải thiện mức độ hài lòng trong báo cáo cải cách hành chính của huyện.

3. Văn phòng HĐND và UBND huyện

- Trực tiếp chỉ đạo và chịu trách nhiệm về chất lượng kết quả hoạt động của Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã.

- Nâng cao chất lượng rà soát thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết để cắt giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định và kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ những quy định không phù hợp.

- Rà soát, thống kê, lập danh sách các thủ tục hành chính có tỷ lệ hồ sơ phát sinh nhiều để các phòng chuyên môn huyện và UBND các xã, thị trấn làm căn cứ xây dựng bộ hồ sơ mẫu đặt tại Bộ phận Một cửa.

- Định kỳ hàng tháng tổng hợp, đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các hồ sơ trễ hẹn của các phòng, ban chuyên môn huyện và UBND các xã, thị trấn. Đồng thời, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận Một cửa.

- Xây dựng chuyên mục “Phản ánh kiến nghị” trên Trang Thông tin điện tử của huyện để tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.

4. Phòng Văn hóa và Thông tin

- Chủ trì phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện rà soát, báo cáo phương án sử dụng, nâng cấp, mua sắm trang thiết bị hiện đại phục vụ cho hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn huyện và xây dựng Trang thông tin điện tử tại các xã, thị trấn.

- Đổi mới việc cung cấp thông tin trên Trang thông tin điện tử của huyện; tăng cường tuyên truyền, vận động người dân khai thác thông tin trên Trang thông tin điện tử huyện.

5. Trung tâm Văn hóa – Thông tin – Thể thao: Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền sâu rộng, có trọng tâm, trọng điểm, bằng nhiều hình thức, nhằm nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân về nội dung của Chỉ số hài lòng, về thủ tục hành chính, việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích...trên địa bàn huyện.

6. Tổ Kiểm tra công vụ huyện: Tăng cường công tác kiểm tra định kỳ và đột xuất việc thực thi công vụ và chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính đối với các cơ quan, đơn vị trực thuộc huyện.

7. Phòng Tài chính – Kế hoạch: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì bố trí kinh phí để triển khai thực hiện Kế hoạch này đạt hiệu quả.

UBND huyện yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn huyện và Chủ tịch UBND các xã, thị trấn nghiêm túc triển khai thực hiện kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) để tổng hợp báo cáo UBND huyện xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- Lãnh đạo UBND huyện;
- Các phòng chuyên môn huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, NV, K4.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hùng Tân

Phụ lục
NHIỆM VỤ CỤ THỂ CỦA KẾ HOẠCH CẢI THIỆN, NÂNG CAO MỨC ĐỘ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH
TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: _____ /KH-UBND ngày _____ /9/2021 của UBND huyện)

| STT | Nhiệm vụ | Cơ quan chủ trì thực hiện | Đơn vị phối hợp | Thời gian thực hiện |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| I | Yếu tố: Tiếp cận dịch vụ | | | |
| 1 | Bố trí quầy hướng dẫn và phân công công chức, viên chức trực để hướng dẫn hồ sơ, thủ tục hành chính cho công dân tại Bộ phận Một cửa cấp huyện và cấp xã | Bộ phận Một cửa huyện; UBND các xã, thị trấn. | Văn phòng HĐND và UBND huyện | Tháng 9/2021 |
| 2 | Rà soát, thống kê, lập danh sách đối với các TTHC có số lượng hồ sơ phát sinh nhiều để các cơ quan, đơn vị làm căn cứ xây dựng Bộ TTHC mẫu đặt tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã. | Văn phòng HĐND và UBND huyện. | Các phòng, ban chuyên môn huyện; UBND các xã, thị trấn. | Tháng 9/2021 |
| 3 | Xây dựng Bộ TTHC mẫu đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị theo Danh sách đề xuất của Văn phòng HĐND và UBND huyện | Các phòng chuyên môn huyện; UBND các xã, thị trấn. | Văn phòng HĐND và UBND huyện | Hoàn thành trước 15/10/2021 |
| 4 | Xây dựng Sổ tay hướng dẫn TTHC và dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đặt tại bàn viết hồ sơ của Bộ phận Một cửa cấp huyện, xã. | Văn phòng HĐND và UBND huyện. | UBND các xã, thị trấn | Hoàn thành trong tháng 10/2021 |

| STT | Nhiệm vụ | Cơ quan chủ trì thực hiện | Đơn vị phối hợp | Thời gian thực hiện |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 5 | 100% xã, thị trấn có Trang thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử thành phần trên Trang thông tin điện tử của UBND huyện | Phòng Văn hóa và Thông tin | UBND các xã, thị trấn | Hoàn thành trong quý I/2022 |
| 6 | Rà soát, báo cáo phương án sử dụng, nâng cấp, mua sắm trang thiết bị phục vụ cho hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp phù hợp với yêu cầu cải cách hành chính và tình hình thực tế của địa phương theo từng thời gian, giai đoạn cụ thể. | Phòng Văn hóa và Thông tin | Phòng Tài chính – Kế hoạch; Văn phòng HĐND & UBND huyện và UBND các xã, thị trấn. | Thường xuyên |
| II | Yếu tố: Thủ tục hành chính | | | |
| 1 | Niêm yết công khai kịp thời, đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã và trên Trang thông tin điện tử của huyện. | Các phòng chuyên môn huyện; UBND các xã, thị trấn. | Bộ phận Một cửa huyện; Văn phòng HĐND và UBND huyện. | Thường xuyên |
| 2 | Gỡ dữ liệu TTHC đã công khai, cập nhật thủ công ra khỏi Trang Thông tin điện tử huyện. Thực hiện đồng bộ dữ liệu thủ tục hành chính thông qua việc đặt đường dẫn kết nối đến Cổng Dịch vụ công tỉnh Bình Định nhằm sử dụng duy nhất nguồn dữ liệu TTHC dùng chung của tỉnh để công khai đầy đủ danh mục thủ tục hành chính thuộc nhiệm vụ quản lý trên Trang thông tin điện tử của huyện. Điều chỉnh thống nhất tên Banner “Bộ thủ tục hành chính” theo hướng dẫn tại Phụ lục 01 đính kèm Công văn số 420/VPUBND- | Văn phòng HĐND và UBND huyện | - Các phòng chuyên môn huyện; - UBND các xã, thị trấn | Hoàn thành trước 30/9/2021 |

| STT | Nhiệm vụ | Cơ quan chủ trì thực hiện | Đơn vị phối hợp | Thời gian thực hiện |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| | KSTT ngày 10/8/2021 của UBND tỉnh. | | | |
| 3 | Thường xuyên rà soát, đề xuất cắt giảm thời gian giải quyết đối với một số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có phát sinh nhiều hồ sơ và kiến nghị cơ quan có thẩm quyền đơn giản hóa thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC đối với những quy định không còn phù hợp. | Các phòng chuyên môn huyện; UBND các xã, thị trấn. | Văn phòng HĐND và UBND huyện | Thường xuyên |
| 4 | - Thường xuyên kiểm tra, rà soát, đối chiếu, nhằm đảm bảo tính thống nhất giữa thông tin TTHC được UBND tỉnh công bố với các thông tin công khai trên Cổng Dịch vụ quốc gia và Cổng dịch vụ công của tỉnh. Trường hợp phát hiện thông tin công khai không đầy đủ, chính xác phải kịp thời báo cáo về Văn phòng HĐND và UBND huyện để tổng hợp. - Tổng hợp phản ánh của các cơ quan, đơn vị và báo cáo theo Phụ lục 2 đính kèm Công văn số 420/VPUBND-KSTT ngày 10/8/2021 của UBND tỉnh. | - Các phòng chuyên môn huyện và UBND các xã, thị trấn. - Văn phòng HĐND và UBND huyện. | - Văn phòng HĐND và UBND huyện. - Các phòng chuyên môn huyện và UBND các xã, thị trấn. | Thường xuyên |
| III | Yếu tố: Công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết TTHC | | | |
| 1 | Rà soát, lựa chọn, bố trí công chức, viên chức phù hợp làm việc tại Bộ phận Một cửa | Các phòng, ban chuyên môn huyện và UBND các xã, thị trấn | Văn phòng HĐND và UBND huyện | Thường xuyên |

| STT | Nhiệm vụ | Cơ quan chủ trì thực hiện | Đơn vị phối hợp | Thời gian thực hiện |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 2 | Tổ chức phổ biến, quán triệt và thường xuyên nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nghiêm túc quy định về chuẩn mực giao tiếp, ứng xử trong công vụ theo quy định của Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ | Các phòng, ban chuyên môn huyện và UBND các xã, thị trấn | Phòng Nội vụ | Hoàn thành trong tháng 9/2021 |
| 3 | Tham mưu UBND huyện cử công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa tham gia các lớp bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ do Tỉnh tổ chức hoặc mở các lớp bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ trong trường hợp Tỉnh chưa tổ chức được. | Phòng Nội vụ | Các phòng, ban chuyên môn huyện và UBND các xã, thị trấn | Năm 2022 |
| 4 | Tổ chức kiểm tra đột xuất việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thi hành công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức tiếp nhận, giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị thuộc huyện | Tổ kiểm tra công vụ huyện | Các phòng, ban chuyên môn huyện và UBND các xã, thị trấn. | Thường xuyên |
| IV | Yếu tố: Kết quả giải quyết TTHC | | | |
| 1 | Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, giám sát và đánh giá tình hình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ của công chức, viên chức Bộ phận Một cửa và các cơ quan, đơn vị trực thuộc huyện theo định kỳ hàng tháng. Đồng thời, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ và giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. | Văn phòng HĐND và UBND huyện; UBND các xã, thị trấn. | Các phòng, ban chuyên môn huyện. | Thường xuyên |

| STT | Nhiệm vụ | Cơ quan chủ trì thực hiện | Đơn vị phối hợp | Thời gian thực hiện |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 2 | Theo dõi, tổng hợp và báo cáo Lãnh đạo UBND huyện về việc thực hiện quy định xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với hồ sơ trễ hạn của các cơ quan, đơn vị trực thuộc huyện. | Văn phòng HĐND và UBND huyện | Các phòng, ban chuyên môn huyện và UBND các xã, thị trấn | Thường xuyên |
| 3 | Xây dựng và triển khai Kế hoạch điều tra khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện. | Phòng Nội vụ | Các phòng, ban chuyên môn huyện và UBND các xã, thị trấn. | Quý IV/2021 |
| 4 | Xây dựng Quy chế phối hợp giữa Bộ phận Một cửa huyện với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. | Văn phòng HĐND và UBND huyện. | Các phòng, ban chuyên môn huyện và UBND các xã, thị trấn. | Tháng 11/2021 |
| V | Yếu tố: Tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị | | | |
| 1 | Bố trí Sổ tay góp ý, hòm thư góp ý và niêm yết công khai thông tin cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã. | Văn phòng HĐND và UBND huyện; UBND các xã, thị trấn. | Cá nhân, đơn vị liên quan | Hoàn thành trong tháng 9/2021 |
| 2 | Thiết kế, đưa nội dung công khai thông tin của cơ quan tiếp nhận phản ánh kiến nghị vào trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả của Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã. | Văn phòng HĐND & UBND huyện | UBND các xã, thị trấn | Quý VI/2021 |