

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
NHÀ NƯỚC CỦA HUYỆN TUY PHƯỚC NĂM 2024

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND ngày tháng năm 2024 của UBND huyện Tuy Phước)

STT	Nhiệm vụ trọng tâm	Cơ quan chủ trì theo dõi	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
A	BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH			
I	Cung cấp thông tin về chính sách cho người dân			
1	Thường xuyên cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu theo nhiều hình thức thuận lợi để người dân dễ tìm, dễ thấy (Gồm các hình thức: Niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan, phát thanh trên loa phát thanh xã, thị trấn, họp tổ dân phố, đăng tải trên Cổng /Trang thông tin điện tử của địa phương, đơn vị)	Công an huyện, Bảo hiểm xã hội huyện, Ban Quản lý nước sạch và vệ sinh môi trường, Công ty điện lực Tuy Phước, Phòng Tài chính – Kế hoạch, Phòng Kinh tế và Hạ tầng, Phòng Y tế, Phòng Giáo dục và Đào tạo	Các phòng, ban ngành huyện; UBND các xã, thị trấn	Thường xuyên
II	Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách			
2	Tiếp tục tổ chức nhiều hình thức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách, giúp mọi người dân tham gia ý kiến dễ dàng (Gồm các hình thức: Đăng tải trên Cổng/Trang thông tin điện tử huyện, xã, thị trấn; phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát gửi tới người dân, họp/phỏng vấn tại khu dân cư, góp ý trực tiếp với cơ quan, tiếp nhận ý kiến thông qua báo chí, mạng xã hội...)	Công an huyện, Bảo hiểm xã hội huyện, Ban Quản lý nước sạch và vệ sinh môi trường, Công ty điện lực Tuy Phước, Phòng Tài chính – Kế hoạch, Phòng Kinh tế và Hạ tầng, Phòng Y tế, Phòng Giáo dục và Đào tạo	Các phòng, ban ngành huyện; UBND các xã, thị trấn	Thường xuyên

3	Nâng cao chính sách về phát triển kinh tế ở địa phương: Tiếp tục triển khai có hiệu quả quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng tại địa phương.	Phòng Tài chính – Kế hoạch, PPhòng Kinh tế và Hạ tầng	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
4	<ul style="list-style-type: none"> - Tăng cường tuyên truyền chính sách về khám chữa bệnh cho người bệnh phù hợp với bệnh viện công, trạm y tế như về khám, chữa bệnh, bảo hiểm y tế, viện phí, điều trị nội trú... - Nâng cao chất lượng các trạm y tế tuyến xã, bệnh viện tuyến huyện để nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe, khám chữa bệnh cho người dân, bảo đảm cho mọi người dân đều được chăm sóc sức khỏe ban đầu với chi phí thấp, hiệu quả cao, góp phần thực hiện công bằng xã hội, tạo niềm tin cho Nhân dân. 	Phòng Y tế, Trung tâm Y tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên

5	<p>- Cải thiện chất lượng giáo dục cấp học mầm non, tiểu học và trung học cơ sở; tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trường lớp, trang thiết bị phục vụ công tác dạy và học cho các trường công lập trên địa bàn huyện.</p> <p>- Tiếp tục đầu tư, xây dựng, thực hiện đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng các tiêu chí của trường chuẩn quốc gia ở các cấp học; nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên về năng lực chuyên môn, kỹ năng sư phạm và phẩm chất đạo đức. Thiết lập các kênh thông tin để thường xuyên liên hệ trao đổi với phụ huynh về tình hình học tập và rèn luyện của học sinh.</p>	Phòng Giáo dục và Đào tạo; Phòng Tài chính – Kế hoạch	Các trường mầm non, tiểu học và trung học cơ sở trên địa bàn huyện	Thường xuyên
6	Xây dựng các chính sách về trật tự, an toàn xã hội phù hợp (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng, phòng chống tội phạm...)	Công an huyện	Công an xã, thị trấn, Phòng Văn hoá và Thông tin	Thường xuyên
7	Xây dựng các chính sách về giao thông đường bộ phù hợp (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; giao thông đường bộ; đảm bảo trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	Phòng Kinh tế và Hạ tầng; Công an huyện	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
8	Triển khai chính sách về điện sinh hoạt phù hợp với các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; đường dây, chất lượng điện sinh hoạt ...	Chi nhánh điện lực Tuy Phước	Các cơ quan có liên quan	Thường xuyên

	<p>- Tiếp tục thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân theo chương trình Mục tiêu quốc gia nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn, đảm bảo chất lượng các công trình cấp nước sạch; thực hiện tốt dịch vụ thu gom, xử lý rác thải, nước thải ở các khu vực, địa bàn dân cư.</p> <p>- Triển khai chính sách về nước sinh hoạt phù hợp với các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; chất lượng nước sinh hoạt.</p>	Ban quản lý Nước sạch và vệ sinh môi trường huyện	Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan	Thường xuyên
9	Triển khai các chính sách về an sinh xã hội phù hợp với địa phương (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi mất mùa, thiên tai ...)	Bảo hiểm xã hội huyện; Phòng Lao động - Thương binh và xã hội	Các phòng chuyên môn có liên quan; UBND các xã, thị trấn	Thường xuyên
B	CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG			
I	Tiếp cận dịch vụ			
10	Cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	Văn phòng HĐND và UBND; UBND các xã, thị trấn	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
11	- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã phải có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy, sạch sẽ, văn minh; trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	- Văn phòng HĐND và UBND; UBND các xã, thị trấn.	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã	- Thường xuyên

	- 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...	- Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã và các phòng chuyên môn có liên quan.	Các cơ quan có liên quan	- Thường xuyên
12	Tiếp tục rà soát nâng cấp Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã cho phù hợp với yêu cầu làm việc và phục vụ người dân đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính trong giai đoạn hiện nay	Phòng Văn hoá và Thông tin huyện; Văn phòng HĐND và UBND; UBND các xã, thị trấn	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
II	Thủ tục hành chính			
13	Quy định TTHC được niêm yết, công khai tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã dễ thấy, dễ hiểu và đảm bảo thành phần hồ sơ, mức phí, lệ phí phải nộp và thời gian giải quyết TTHC là đúng quy định.	Văn phòng HĐND và UBND; UBND các xã, thị trấn	Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã	Thường xuyên
14	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, thời gian, 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
15	Đẩy mạnh việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính để nâng cao tính công khai, minh bạch, rút ngắn thời gian, tiết kiệm chi phí. Khai thác có hiệu quả Cơ sở dữ liệu thủ tục	Văn phòng HĐND và UBND; UBND các xã, thị trấn	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên

	hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia			
III	Công chức trực tiếp giải quyết công việc			
16	Tiếp tục 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 về văn hoá công vụ	Các phòng, ban chuyên môn huyện và UBND các xã, thị trấn	Phòng Nội vụ	Thường xuyên
17	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với công dân; công dân cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân; hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn; tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân; tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc.	Văn phòng HĐND và UBND; UBND các xã, thị trấn; các phòng chuyên môn huyện	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
18	Tham mưu UBND huyện mở lớp hoặc cử công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa tham gia các lớp bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ.	Phòng Nội vụ	Các phòng, ban chuyên môn huyện và UBND các xã, thị trấn	Năm 2024

19	Thường xuyên kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của từng cán bộ, công chức, viên chức để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những sai sót, những dấu hiệu vi phạm có thể xảy ra.	Văn phòng HĐND và UBND; các phòng chuyên môn huyện; UBND các xã, thị trấn	Các cơ quan có liên quan	Thường xuyên
IV	Kết quả dịch vụ			
20	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
21	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo đúng hẹn, có thông tin đầy đủ, chính xác và đảm bảo tính công bằng	Văn phòng HĐND và UBND; UBND các xã, thị trấn; các phòng chuyên môn huyện	Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã	Thường xuyên
V	Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân			
22	Bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng; tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định; thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời.	Văn phòng HĐND và UBND huyện; UBND các xã, thị trấn.	Cá nhân, đơn vị liên quan	Thường xuyên