

Số:289/KH-UBND

Lộc Điền, ngày 11 tháng 4 năm 2024

KẾ HOẠCH

Thực hiện nâng cao chất lượng phục vụ trong giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến năm 2024 trên địa bàn xã Lộc Điền

Thực hiện Kế hoạch số 85/KH-UBND ngày 29/3/2024 của UBND huyện về nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến năm 2024 trên địa bàn huyện Phú Lộc; UBND xã Lộc Điền ban hành Kế hoạch về thực hiện nâng cao chất lượng phục vụ trong giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Đẩy mạnh triển khai công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) theo chương trình, kế hoạch, đề án, các văn bản đã được Chính phủ, UBND tỉnh ban hành, bảo đảm thực hiện có kết quả, thực chất, hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp đề ra trong năm 2024.

2. Tiếp tục triển khai thực hiện rà soát, kiến nghị cắt giảm, đơn giản hóa các TTHC.

3. Triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) của xã. Đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến; qua đó, góp phần thúc đẩy quá trình chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số và xã hội số.

4. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm người đứng đầu cơ quan về nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công thông qua việc sử dụng hiệu quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp.

5. Đảm bảo 100% kết quả giải quyết TTHC được số hóa.

6. Tối thiểu 90% người dân, doanh nghiệp hài lòng về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

90% hồ sơ công việc liên quan đến quản lý dân cư tại xã được xử lý trên môi trường mạng (trừ hồ sơ công việc thuộc phạm vi bí mật nhà nước).

100% hồ sơ về dân cư được tạo, lưu trữ, chia sẻ dữ liệu điện tử theo quy định.

7. Tiếp tục triển khai có hiệu quả việc đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử đáp ứng chỉ tiêu, yêu cầu.

8. Tối thiểu 50% hồ sơ TTHC được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến.

II. NHỮNG NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

Tập trung triển khai các nhiệm vụ cải cách TTHC, quyết tâm hoàn thành các mục tiêu, chỉ tiêu trong năm 2024 về triển khai thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến cải cách hành chính và cải cách TTHC, trong đó tập trung vào các nhiệm vụ cụ thể như sau:

1. Cải cách các quy định TTHC

a) Rà soát kiến nghị đơn giản hóa quy định TTHC, nhóm TTHC, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư và thực thi phương án phân cấp trong giải quyết TTHC: Các bộ phận liên quan chủ động rà soát, phát hiện các bất cập về TTHC, giấy tờ công dân cần cắt giảm, đơn giản hóa, phân cấp thẩm quyền giải quyết, đề xuất, kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung văn bản quy phạm pháp luật để thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa, phân cấp.

b) Cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong cơ quan hành chính nhà nước: Các bộ phận tiếp tục triển khai thực hiện các nhiệm vụ theo Kế hoạch số 416/KH-UBND ngày 31/10/2022 về rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ trong cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2022 - 2025.

2. Đổi mới việc thực hiện, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp

- Thực hiện nghiêm việc gửi, nhận văn bản điện tử và xử lý hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường điện tử; thực hiện tiếp nhận và trả kết quả đối với 100% hồ sơ TTHC thông qua hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

- Đẩy nhanh tiến độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong quá trình tiếp nhận, giải quyết theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của 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; gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết TTHC, không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được số hóa theo đúng quy định.

- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý, kiến nghị, đề xuất tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc về quy định, TTHC; tổ chức kiểm tra, xác minh, làm rõ hành vi những nhiễu, gây khó khăn trong giải quyết TTHC và chấn chỉnh, xử lý nghiêm các cán bộ, công chức có liên quan theo đúng quy định. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công, kịp thời khắc phục đối với các trường hợp dễ xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC.

- Định kỳ hàng tháng công khai tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC; công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên Trang thông tin điện tử của xã để tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát.

- Tích cực phối hợp thực hiện Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

(Chi tiết theo Phụ lục đính kèm).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức Văn phòng – Thống kê:

Tham mưu UBND xã xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện.

Theo dõi, tham mưu giải pháp đẩy mạnh tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn, tỷ lệ số hóa hồ sơ, công khai danh mục TTHC, đảm bảo tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

Tham mưu đẩy mạnh tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến, hồ sơ thanh toán trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích.

2. Bộ phận Văn hóa – Xã hội:

Phối hợp với Trung tâm Văn hoá - Thông tin và Thể thao huyện đẩy mạnh công tác tuyên truyền về ý nghĩa, tầm quan trọng, các lợi ích khi sử dụng DVC trực tuyến, các quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến,...

Trên đây là Kế hoạch về thực hiện nâng cao chất lượng phục vụ trong giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã; Yêu cầu các bộ phận liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Chủ tịch và các PCT UBND xã;
- Các bộ phận chuyên môn;
- Trang Thông tin điện tử xã;
- Lưu: Vp.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Hoàng Sa

Phụ lục
CHỈ TIÊU VỀ CUNG CẤP, SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN, THANH TOÁN TRỰC TUYẾN, GIẢI
QUYẾT HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH NĂM 2024

(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND ngày tháng năm 2024 của UBND xã)

Số TT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan, đơn vị chủ trì thực hiện	Thực hiện trong năm 2024		Căn cứ giao chỉ tiêu	Sản phẩm/Kết quả dự kiến hoàn thành
			Đơn vị tính	Giao chỉ tiêu		
I	Nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công					
1.	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính	UBND xã	%	Tối thiểu 50	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Đạt 50% tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên nhóm chỉ số DVCTT theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)
2.	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	UBND xã	%	Tối thiểu 80	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Đạt 80% tỷ lệ số hóa hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trên nhóm chỉ số số hóa hồ sơ theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)
3.	Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử	UBND xã	%	100	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày	Đạt 100% tỷ lệ số hóa hồ sơ kết quả giải quyết

					05/01/2024 của Chính phủ	TTHC trên nhóm chỉ số số hoá hồ sơ theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)
4.	Tỷ lệ thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính tại UBND xã	UBND xã	%	100	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Đạt 100% tỷ lệ số hoá hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trên nhóm chỉ số số hoá hồ sơ theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)
5.	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	UBND xã	%	Tối thiểu 50	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Đạt 50% tỷ lệ số hoá hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trên nhóm chỉ số số hoá hồ sơ theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)
6.	Tỷ lệ công khai thủ tục hành chính đúng hạn	UBND xã	%	100	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Đạt 100% tỷ lệ số hoá hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trên nhóm chỉ số công khai, minh bạch theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân,

						doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)
7.	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	UBND xã	%	100	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Đạt 100% tỷ lệ số hoá hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trên nhóm chỉ số công khai, minh bạch theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)
8.	Tỷ lệ xử lý phản ánh, kiến nghị đúng hạn	UBND xã	%	100	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Đạt 100% tỷ lệ số hoá hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trên nhóm chỉ số mức độ hài lòng theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)
9.	Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp	UBND xã	%	Tối thiểu 90	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Đạt 90% tỷ lệ số hoá hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trên nhóm chỉ số mức độ hài lòng theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)

II	Chỉ tiêu về kết quả giải quyết hồ sơ TTHC (bao gồm hồ sơ nộp trực tiếp và trực tuyến)					
	Tỷ lệ hồ sơ do UBND xã được giải quyết trước hạn và đúng hạn (<i>số liệu trên Hệ thống giải quyết TTHC tỉnh và Hệ thống Công dịch vụ công quốc gia</i>)	UBND xã	%	> 95	Chỉ tiêu chấm điểm năm 2023 của Bộ Nội vụ tại Quyết định 876/QĐ-BNV ngày 10/11/2022 về	Đạt 95% tỷ lệ số hoá hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trên nhóm chỉ số tiến độ giải quyết theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)
III	Chỉ tiêu về tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc (trừ hồ sơ mật) trên môi trường mạng					
	Đối với UBND xã	UBND xã	%	90		Trong năm 2024

