

Số: /KH-UBND

Ninh Hải, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

Khắc phục tồn tại, hạn chế trong khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện Ninh Hải năm 2024

Căn cứ Báo cáo số 372/BC-UBND ngày 29/12/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận năm 2023.

Ủy ban nhân dân huyện Ninh Hải ban hành Kế hoạch khắc phục tồn tại, hạn chế đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện Ninh Hải năm 2023, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

Định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao năng lực, đạo đức, tinh thần, thái độ phục vụ, giao tiếp của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức cung cấp dịch vụ hành chính đối với người dân, tổ chức. Tuyên truyền sâu rộng về thủ tục hành chính đến người dân và tổ chức biết được thành phần hồ sơ cần phải nộp khi thực hiện giao dịch hành chính.

2. Yêu cầu:

Các cơ quan, đơn vị, địa phương xác định mức độ hài lòng của người dân về hiệu quả, chất lượng thực thi chính sách và cung cấp dịch vụ công của UBND huyện là một trong những thước đo quan trọng trong đánh giá hiệu quả hoạt động của UBND huyện; xem đây là một trong những căn cứ để xác định mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương hàng năm; là một trong những tiêu chí để đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính, thi đua khen thưởng của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải đảm bảo thiết thực, hiệu quả, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

Trong quá trình thực hiện xác định mức độ hài lòng của cá nhân phải đảm bảo thực chất, phản ánh đúng thực trạng hiệu quả hoạt động của nền hành chính.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP:

1. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính và cải cách thủ tục hành chính - xác định cải cách hành chính và cải cách thủ tục hành chính là nhiệm vụ trọng tâm góp phần thúc đẩy nền hành chính công vụ kỷ cương, liêm chính, hành động, sáng tạo, hiệu quả; niềm yết công khai thủ tục hành chính

tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Trang thông tin điện tử của huyện. Tăng cường tuyên truyền về hồ sơ, thủ tục hành chính, giúp tổ chức, người dân nắm rõ về các quy định hồ sơ cần phải nộp khi thực hiện thủ tục hành chính; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính, nhằm tiếp tục kiến tạo, phục vụ, công khai, minh bạch, hiệu lực hiệu quả.

2. Nâng cao tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ và năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức: Các cơ quan, đơn vị bố trí cán bộ, công chức đúng chuyên môn, nghiệp vụ được đào tạo và có tinh thần trách nhiệm để thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; tăng cường đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng ứng xử cho đội ngũ công chức làm việc ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi công vụ và giải quyết thủ tục hành chính gắn với đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính; chú trọng nêu cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát để kịp thời khắc phục những hạn chế, khuyết điểm; xử lý nghiêm minh kịp thời các hành vi những thiếu, gây khó khăn cho người dân và doanh nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính. Khen thưởng biểu dương kịp thời tập thể, cá nhân điển hình có thành tích xuất sắc trong công tác cải cách hành chính.

4. Các cơ quan, đơn vị chấp hành nghiêm túc quy định viết giấy biên nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp; việc hẹn trả kết quả phải đảm bảo đúng thời gian quy định; nghiêm cấm việc yêu cầu các tổ chức, cá nhân phải nộp những giấy tờ khác ngoài quy định đã niêm yết; đối với những hồ sơ chưa đầy đủ phải thực hiện hướng dẫn bổ sung bằng phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ và phải hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng theo nguyên tắc chỉ hướng dẫn một lần.

5. Tiếp tục thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc các ngành, lĩnh vực. Tiếp tục gắn kết quả khảo sát với kết quả hoàn thành nhiệm vụ cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện, UBND các xã, thị trấn căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị mình và các nhiệm vụ, giải pháp nêu trên có trách nhiệm:

- Đẩy mạnh tuyên truyền, quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức về công tác cải cách thủ tục hành chính; nâng cao thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân, tổ chức; tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính.

- Tăng cường kiểm tra việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại bộ

phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp để kịp thời nắm bắt những vấn đề, vụ việc phát sinh, cũng như tâm tư, nguyện vọng của tổ chức, công dân để có biện pháp chấn chỉnh, giải quyết kịp thời.

- Niêm yết công khai, minh bạch về hồ sơ, thủ tục hành chính theo đúng hướng dẫn của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính hàng tháng của cơ quan đơn vị tại Thông báo của cơ quan, đơn vị hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng.

- Nghiêm túc thực hiện thư xin lỗi và gắn với trách nhiệm tập thể, cá nhân dẫn đến hồ sơ trễ hẹn, tồn đọng phải xin lỗi; trên cơ sở đó đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ cho phù hợp.

- Thường xuyên tổ chức rà soát, đơn giản hóa hoặc kiến nghị đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện theo hướng đơn giản hóa về hồ sơ, giảm thiểu thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

2. Giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện kịp thời nắm bắt những vấn đề, vụ việc phát sinh, cũng như tâm tư, nguyện vọng của tổ chức, công dân trong giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện để có đề xuất, biện pháp chấn chỉnh, giải quyết kịp thời.

3. Giao phòng Văn hóa và Thông tin chủ trì, phối hợp Trung tâm Văn hóa-Thể thao và Truyền thanh huyện tăng cường công tác thông tin tuyên truyền về hồ sơ, thủ tục hành chính, giúp tổ chức, công dân nắm rõ về các quy định nộp hồ sơ khi thực hiện thủ tục hành chính.

4. Giao phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện, các ngành có liên quan, UBND các xã, thị trấn tăng cường công tác kiểm tra công vụ, kiểm tra công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện và tham mưu xử lý các trường hợp những nhiều, tiêu cực và thiếu tinh thần trách nhiệm làm hồ sơ trễ hẹn hoặc tồn đọng; kịp thời tham mưu cấp có thẩm quyền biểu dương, khen thưởng những cơ quan, đơn vị thực hiện tốt việc giải quyết thủ tục hành chính.

Trên đây là Kế hoạch khắc phục tồn tại, hạn chế trong khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện Ninh Hải năm 2024./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (b/c);
- CT, PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trang thông tin điện tử huyện;
- Lưu VT.

CHỦ TỊCH

Trần Minh Thái