

Số: /KH-UBND

Thuận Nam, ngày tháng 6 năm 2021

KẾ HOẠCH

Đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện năm 2021

Trên cơ sở Quyết định số 136/QĐ-UBND ngày 18/01/2021 của UBND huyện về ban hành Kế hoạch triển khai những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách Nhà nước năm 2021.

Ủy ban nhân dân huyện xây dựng kế hoạch Đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện năm 2021, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đẩy mạnh việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho người dân tại huyện theo hướng lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm để phục vụ; sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; đáp ứng mục tiêu, yêu cầu cải cách hành chính, nhất là việc cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính thông qua việc ứng dụng công nghệ thông tin.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền đến người dân trên địa bàn huyện về dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; nâng cao hơn nữa tỷ lệ người dân biết, tin tưởng và sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tại huyện.

- Nhằm thực hiện mục tiêu cắt giảm, đơn giản hóa giấy tờ, giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công của huyện.

2. Yêu cầu

- Nâng cao năng lực, vai trò, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân trên địa bàn huyện.

- Tuyên truyền, phổ biến đến người dân trên địa bàn huyện về dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và những thuận tiện, hữu ích mà dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 mang lại.

II. MỤC TIÊU

- Tăng cường công tác chỉ đạo điều hành, nâng cao vai trò, trách nhiệm cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan chuyên môn thuộc huyện trong việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn huyện.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông hoàn tất việc chuyển đổi 100% dịch vụ công mức độ 3 lên dịch vụ công mức độ 4, phục vụ giải quyết TTHC cho người dân và các doanh nghiệp trên môi trường mạng.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC cho người dân tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện thông qua ứng dụng phần mềm Một cửa điện tử, các phần mềm chuyên ngành, dịch vụ bưu chính công ích,...; đơn giản và công khai hóa các thủ tục hành chính của huyện nhằm giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp khi đến nộp hồ sơ giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa xuống mức thấp nhất.

- Nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, tạo điều kiện thuận lợi và chất lượng phục vụ cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong việc tiếp cận và khai thác kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử của các cơ quan hành chính nhà nước;

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền đến người dân trên địa bàn huyện được biết, hiểu và tin tưởng hơn về dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 cũng như sự tiện lợi, hữu ích mà dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 mang lại.

III. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM ĐẨY MẠNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

1. Đẩy mạnh công tác chỉ đạo, điều hành

- Tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành về thực hiện giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa của huyện, đặc biệt chú trọng việc chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức các phòng, ban chuyên môn thuộc huyện cần quan tâm hơn nữa trong việc thực hiện giải quyết TTHC cho người dân tại cơ quan và bộ phận một cửa. Coi đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, góp phần nâng cao chỉ số cải cách hành chính của huyện.

- Qua công tác chỉ đạo điều hành và kiểm tra giám sát sẽ phát hiện và đưa ra các biện pháp xử lý nghiêm đối với những trường hợp sai phạm, cố tình sách nhiễu nhân dân. Đồng thời, nắm bắt được những hạn chế trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính để có hướng điều chỉnh cho phù hợp nhằm hoàn thiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện.

- Thể hiện hơn nữa vai trò, trách nhiệm, làm gương của người đứng đầu cơ quan, đơn vị thuộc huyện trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân; đồng thời thường xuyên thực hiện việc phổ biến và tuyên truyền đến người

dân và doanh nghiệp hiểu rõ hơn về tầm quan trọng, ý nghĩa và lợi ích trong việc sử dụng các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 tại huyện.

2. Nâng cao chất lượng cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- Cán bộ, công chức, viên chức được phân công làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cần thường xuyên trao đổi, học hỏi, nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp; có ý thức và trách nhiệm trong việc phục vụ, tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện và hiệu quả.

- Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức về chuyên môn, nghiệp vụ theo hướng chuyên nghiệp hóa cần được chú trọng. Chủ động đề xuất, giới thiệu cán bộ, công chức tham gia các lớp tập huấn nghiệp vụ chuyên môn và các khóa tập huấn kỹ năng hành chính, đặc biệt là kỹ năng giao tiếp.

- Nâng cao công tác phối hợp giữa bộ phận một cửa và các Phòng, ban chuyên môn thuộc huyện trong quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân để giảm thiểu tối đa thời gian chờ đợi của người dân.

3. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông

- Tiếp tục đưa vào vận hành có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong việc thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn huyện. Thực hiện công bố, niêm yết công khai trên Bảng niêm yết Bộ danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện và niêm yết tại phòng làm việc của cơ quan, đơn vị quy trình nội bộ giải quyết của từng thủ tục hành chính theo các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện để người dân được biết, nắm bắt và thực hiện.

- Tăng cường ứng dụng phần mềm một cửa điện tử, các phần mềm chuyên ngành và dịch vụ bưu chính công ích trong việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân. Đảm bảo hồ sơ của người dân được giải quyết một cách thuận tiện, nhanh chóng, hiệu quả và chính xác.

- Thường xuyên rà soát, kiểm tra định kỳ tình trạng các trang thiết bị tại bộ phận một cửa như: Máy tính, máy in, máy scan, đường truyền internet,... Đề xuất cải tiến, nâng cấp các trang thiết bị cần thiết để đảm bảo hiệu quả cao nhất trong quá trình giải quyết hồ sơ, thủ tục tại bộ phận một cửa.

4. Tiếp tục đơn giản và công khai hóa các thủ tục hành chính

- Tiếp tục thực hiện tốt công tác kiểm soát thủ tục hành chính, xây dựng và ban hành các kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính hàng năm để điều chỉnh, bổ sung hoặc thay thế, bãi bỏ những thủ tục không còn phù hợp theo thẩm quyền, quy định.

- Công khai các thủ tục hành chính dưới nhiều hình thức như: Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng; niêm yết ở nơi thuận lợi tại trụ sở cơ quan, bộ phận một cửa; đăng tải đầy đủ các thủ tục hành chính trên Trang

thông tin điện tử huyện để cá nhân, tổ chức có thể truy cập tra cứu và nắm bắt thông tin dễ dàng.

5. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền

- Tăng cường hơn nữa công tác thông tin, tuyên truyền nhằm nâng cao sự hiểu biết của người dân về quy trình nội bộ giải quyết TTHC thông qua nhiều hình thức. Hình thức thông tin, tuyên truyền phải đảm bảo tính đa dạng, điển hình như: thông tin trên hệ thống truyền thanh huyện - xã, biên tập các tin, bài viết, các bài phóng sự về dịch vụ công trực tuyến, in pano, áp phích hướng dẫn sử dụng dịch vụ công, đưa thông tin lên trang thông tin điện tử và phổ biến nhất là Bảng niêm yết công khai thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND huyện, xã về quy trình, thủ tục, phí và lệ phí giải quyết các thủ tục hành chính...

- Nội dung tuyên truyền cần tập trung vào giới thiệu các văn bản, chính sách, pháp luật, các hướng dẫn về thủ tục hành chính, quy trình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan nhà nước, nhất là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4. Để phù hợp với nhu cầu tiếp cận và trình độ dân trí còn thấp ở một số nơi trên địa bàn huyện, cần tạo thuận lợi và nâng cao hiệu quả tuyên truyền thông qua việc giới thiệu tóm tắt các nội dung văn bản, cung cấp các hướng dẫn tìm văn bản chính, tổ chức trao đổi chuyên đề với các nhóm đối tượng khác nhau như chuyên đề về chính sách đất đai cho nông dân, chuyên đề về TTHC trong khai sinh, kết hôn,...

- Thường xuyên tổ chức công tác tuyên truyền, phổ biến kiến thức về pháp luật nói chung và cải cách hành chính nói riêng để người dân ý thức được quyền lợi và trách nhiệm của mình, cải thiện mối quan hệ giao dịch hành chính với cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương trong thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa.

- Thiết lập các kênh trao đổi, phản hồi ý kiến của người dân về các thủ tục hành chính, các chính sách chế độ và thái độ giao tiếp của cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa như: Xây dựng chuyên mục ý kiến, phản hồi của người dân trên Trang thông tin điện tử, thiết lập đường dây nóng, hòm thư góp ý, phiếu đánh giá để đánh giá và cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công.

6. Củng cố, kiện toàn và duy trì Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện; Thành lập Trung tâm hành chính công cấp huyện

- Tiếp tục kiện toàn và duy trì Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ

- Chủ động chuẩn bị các điều kiện về nhân sự, cơ sở vật chất trang thiết bị để thành lập Trung tâm hành chính công cấp huyện sau khi có quy định, hướng dẫn cụ thể của Tỉnh.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các Phòng, ban chuyên môn thuộc huyện

- Thể hiện hơn nữa vai trò, trách nhiệm, làm gương của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động giải quyết TTHC cho người dân trên địa bàn huyện. Thực hiện giải quyết TTHC cho người dân thông qua phần mềm một cửa điện tử và các phần mềm chuyên ngành khác.

- Chủ động theo dõi, cập nhật các Quyết định mới nhất về danh mục thủ tục hành chính và quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình. Phối hợp với Văn phòng Cấp ủy và Chính quyền để cập nhật, điều chỉnh quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa điện tử cho phù hợp.

- Xây dựng kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC hàng năm, từ đó đề xuất, kiến nghị sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, bãi bỏ những thủ tục hành chính không còn phù hợp với tình hình hiện tại; Báo cáo kết quả rà soát, đánh giá TTHC về UBND huyện theo quy định.

- Tiếp tục đưa vào vận hành có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong việc thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn huyện. Thực hiện công bố và niêm yết công khai Danh mục thủ tục hành chính và Quy trình nội bộ giải quyết TTHC các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình lên Bảng niêm yết công khai TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện, tại Phòng làm việc của cơ quan và trên Trang thông tin điện tử của huyện để người dân được biết, nắm bắt và thực hiện.

- Giới thiệu, hỗ trợ và hướng dẫn cho các tổ chức và cá nhân đến nộp hồ sơ thực hiện TTHC tại cơ quan, đơn vị về các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 liên quan đến lĩnh vực của đơn vị mình hiện có tại huyện; tính thuận tiện, lợi ích mà dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 mang lại và khuyến khích người dân tham gia sử dụng.

- Giới thiệu cán bộ, công chức để kiện toàn và duy trì Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; gửi Văn phòng Cấp ủy và Chính quyền huyện tổng hợp, đề xuất và tham mưu UBND huyện xem xét, quyết định.

2. Văn phòng Cấp ủy và Chính quyền huyện

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan quản lý, vận hành và hướng dẫn các cơ quan chuyên môn thuộc huyện thực hiện xử lý tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân trên phần mềm một cửa điện tử; thực hiện điều chỉnh, cập nhật quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử khi có sự thay đổi về căn cứ pháp lý, nội dung.

- Thường xuyên rà soát các trang thiết bị, đường truyền mạng để đảm bảo hiệu quả cao nhất trong quá trình giải quyết hồ sơ, thủ tục tại bộ phận một cửa. Tiếp tục duy trì và thực hiện đầy đủ các biện pháp đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho hệ thống một cửa của huyện.

- Thiết lập các kênh trao đổi, phản hồi ý kiến của người dân trên địa bàn huyện về các thủ tục hành chính, các chính sách chế độ và cả thái độ giao tiếp

nư: Xây dựng chuyên mục ý kiến, phản hồi của người dân trên Trang thông tin điện tử, thiết lập đường dây nóng, hòm thư góp ý, phiếu đánh giá để đánh giá và cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công.

3. Phòng Văn hóa và Thông tin

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông hoàn tất việc chuyển đổi 100% dịch vụ công mức độ 3 lên dịch vụ công mức độ 4, phục vụ giải quyết TTHC cho người dân và các doanh nghiệp trên môi trường mạng.

- Phối hợp với Trung tâm Văn hóa Thể thao và Truyền thanh huyện tăng cường hơn nữa công tác thông tin, tuyên truyền nhằm nâng cao sự hiểu biết của người dân về dịch vụ công trực tuyến và khuyến khích người dân sử dụng các dịch vụ công trực tuyến đang có tại huyện.

4. Trung tâm Văn hóa Thể thao và Truyền thanh huyện

- Đổi mới nội dung và hình thức công tác tuyên truyền, phổ biến nhằm nâng cao nhận thức và kiến thức về công nghệ thông tin cho cán bộ, cơ quan, đơn vị và người dân trên toàn huyện, đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế.

- Tăng cường hơn nữa công tác thông tin tuyên truyền về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 mạng lại cho người dân và doanh nghiệp. Sản xuất (hoặc tiếp phát) phóng sự, chương trình, trao đổi, đối thoại trên hệ thống phát thanh về truyền thông dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan triển khai thực hiện các nội dung nêu tại Điểm 5 Mục III của kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch của Ủy ban nhân dân huyện về việc đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân trên địa bàn huyện năm 2021. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị và địa phương căn cứ chức năng, nhiệm vụ tổ chức triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Thông tin và Truyền thông;
- TT Huyện ủy, HĐND huyện (b/c);
- CT, các PCT UBND huyện;
- Như mục IV;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Trương Xuân Vỹ