

PHỤ LỤC
CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2024
(Kèm theo Kế hoạch số 126 /KH-UBND ngày 03 /6/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

| STT | Nhiệm vụ cụ thể | Tiến độ | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp | Kết quả/sản phẩm |
|--|--|----------------|--|--|---|
| I CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ “TIẾP CẬN DỊCH VỤ” | | | | | |
| 1 | Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm hành chính công tỉnh, Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã theo đúng quy định nhằm đáp ứng và phục vụ tốt nhất nhu cầu của người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC | Trong năm 2024 | Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã | Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Công Thương, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Y tế, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Công nghiệp và Thương mại, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính, Sở Công Thương, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Y tế, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Công nghiệp và Thương mại | Bộ phận một cửa đáp ứng các yêu cầu: - Biển hiệu Bộ phận một cửa, bảng niêm yết, thông báo rõ ràng, dễ thấy. - Bố trí đầy đủ ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, quạt mát (điều hòa), nước uống cho người dân, tổ chức. - Trang bị đầy đủ máy tính tra cứu thủ tục, máy scan, máy photocopy. |
| 2 | Đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về thủ tục hành chính | Trong năm 2024 | Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã | Văn phòng UBND tỉnh | Thông tin về quy định TTHC, các phương thức thực hiện TTHC được cung cấp dưới nhiều hình thức, đặc biệt thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, các ứng dụng công nghệ thông tin, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức tiếp cận, tìm hiểu để thực hiện khi có nhu cầu |
| II CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ “TỔ CHỨC GIẢI QUYẾT TTHC” | | | | | |
| 1 | Tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết TTHC đã được phê duyệt | Trong năm 2024 | Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã | Văn phòng UBND tỉnh | 100% cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện đúng quy định. |
| 2 | Tiếp tục rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, giảm số lượng giấy tờ, thời gian giải quyết | Trong năm 2024 | Các sở, ban, ngành, địa phương | Văn phòng UBND tỉnh | Các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát các TTHC theo lĩnh vực được ban hành kèm theo Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2024 của đơn vị, đề xuất phương án đơn giản hóa |
| 3 | Tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức | Trong năm | Các sở, ban, | | - Phát hành các tờ rơi hướng dẫn nộp hồ |

| STT | Nhiệm vụ cụ thể | Tiến độ | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp | Kết quả/sản phẩm |
|---|---|----------------|---|------------------|--|
| | cá nhân dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi có nhu cầu giải quyết TTHC | 2024 | ngành, địa phương | | sơ trực tuyến. - Thông báo công khai đơn giá và phương thức thực hiện gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết hồ sơ TTHC qua bưu chính công ích. - Trên các phương tiện thông tin đại chúng và các ứng dụng công nghệ thông tin |
| 4 | - Thường xuyên theo dõi, nắm bắt thông tin phản ánh của người dân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC. - Thanh tra, kiểm tra việc giải quyết TTHC, quy trình nghiệp vụ của cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC | Trong năm 2024 | Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã | | - Tổ chức tiếp nhận và xử lý đầy đủ, kịp thời các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và công khai kết quả xử lý. - Thành lập Tổ kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất, chấn chỉnh, xử lý kịp thời các trường hợp thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC của người dân, tổ chức không đúng quy định. |
| 5 | - Loại bỏ các hành vi ưu tiên trong quá trình tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC. - Phân đầu giảm thời gian đi lại của doanh nghiệp và người dân khi thực hiện TTHC tại bộ phận một cửa và trên môi trường điện tử, bố trí số điện thoại hỗ trợ và phản hồi xác nhận kết quả gửi, nộp hồ sơ, thời hạn trả kết quả khi thành công. | Trong năm 2024 | Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã | | Nghiêm túc thực hiện các quy trình giải quyết TTHC; tại bộ phận một cửa các cấp bố trí số điện thoại hỗ trợ người dân, tổ chức thực hiện nộp hồ sơ TTHC. |
| III CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ “CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH” | | | | | |
| 1 | - Rà soát và bố trí cán bộ, công chức, viên chức có đủ năng lực chuyên môn, có đạo đức tốt, có kỹ | Trong năm | Các sở, ban, | | Tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức ngày càng được nâng cao: - Hướng dẫn tận tình, chu đáo người |

| STT | Nhiệm vụ cụ thể | Tiến độ | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp | Kết quả/sản phẩm |
|-----------|--|----------------|--|---------------------------------|--|
| | năng và kinh nghiệm giao tiếp làm việc tại Bộ phận một cửa - Tổ chức tập huấn nâng cao chuyên môn, kỹ năng giao tiếp cho cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã | 2024 | ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã | | dân, tổ chức kê khai hồ sơ 1 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ, hạn chế các trường hợp yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ sau khi đã tiếp nhận. - Vui vẻ, cởi mở, sẵn sàng trả lời, giải thích các thắc mắc, kiến nghị về quy định, thủ tục, chính sách. |
| 2 | Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra công vụ | Trong năm 2024 | - Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh - Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện | Các cơ quan, đơn vị, địa phương | - Xử lý kịp thời, nghiêm khắc đối với những cán bộ, công chức, viên chức có thái độ nhũng nhiễu, gây khó khăn, ứng xử kém khi giao tiếp phục vụ người dân, tổ chức đến liên hệ giải quyết hồ sơ. - Biểu dương kịp thời những cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tốt việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, tổ chức. |
| IV | CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ “KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH” | | | | |
| 1 | Nâng cao chất lượng giải quyết công việc nói chung và giải quyết hồ sơ TTHC nói riêng của cơ quan hành chính nhà nước: - Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo quy trình đã được UBND tỉnh phê duyệt - Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở và nâng cao ý thức, trách nhiệm của công chức, viên chức trong giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức đảm bảo đúng thời gian, trường hợp giải quyết TTHC trễ hạn phải thực hiện thu | Trong năm 2024 | Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã | Văn phòng UBND tỉnh | Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đảm bảo phù hợp với quy định, có thông tin đầy đủ, chính xác và đảm bảo tính công bằng. |

| STT | Nhiệm vụ cụ thể | Tiến độ | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp | Kết quả/sản phẩm |
|----------|---|----------------|--|---------------------|---|
| | xin lỗi cá nhân, tổ chức theo quy định | | | | |
| 2 | Tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC | Trong năm 2024 | Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã | Văn phòng UBND tỉnh | Việc đánh giá phải đảm bảo thực chất, hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC. |
| V | CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ “TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ LIÊN QUAN ĐẾN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH” | | | | |
| 1 | Thực hiện niêm yết, công khai các quy định quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh, Bộ phận một cửa điện tử cấp huyện, cấp xã | Trong năm 2024 | Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã | Sở Nội vụ | Đường dây nóng, các quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được niêm yết, công khai đầy đủ theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT- VPCP của Văn phòng Chính phủ. |
| 2 | Tổ chức tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị và thông báo kết quả xử lý cho người dân, tổ chức | Trong năm 2024 | Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã | Sở Nội vụ | 100% góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được tiếp nhận, xử lý kịp thời và gửi thông báo kết quả cho người dân, tổ chức góp phần nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị. |
| 3 | Công khai đầy đủ những nội dung đã tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức | Trong năm 2024 | Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã | Sở Nội vụ | Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được công khai đầy đủ theo đúng quy định. |