

Số: /KH-UBND

Cam Lâm, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH
Nâng cao Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức
đối với sự phục vụ của UBND huyện Cam Lâm năm 2023

Căn cứ Quyết định số 308/QĐ-UBND ngày 27/01/2022 của UBND huyện Cam Lâm về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính huyện giai đoạn 2021-2030; Quyết định số 28/QĐ-UBND ngày 12/01/2023 của UBND huyện Cam Lâm về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính huyện năm 2023;

Căn cứ Công văn số 1792/SNV-CCHC ngày 13/6/2023 của Sở Nội vụ về việc công bố Báo cáo chỉ số hài lòng năm 2022. Kết quả Chỉ số hài lòng năm 2022 của UBND huyện Cam Lâm đạt 84,06% (đạt chỉ tiêu UBND tỉnh giao). Trong 06 tiêu chí đánh giá, có 03 tiêu chí đạt tỷ lệ từ 85% trở lên (*Tiếp cận dịch vụ, Kết quả, tiến độ giải quyết công việc, Sự phục vụ của CBCC*); 01 tiêu chí đạt tỷ lệ từ 83% trở lên (*Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi*); 01 tiêu chí đạt tỷ lệ từ 80% trở lên (*Điều kiện tiếp đón và phục vụ*); riêng tiêu chí “Thủ tục hành chính” chỉ đạt tỷ lệ 73,84%.

Để phấn đấu chỉ tiêu sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND huyện, các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện đạt từ 85% trở lên trong năm 2023 và 95% vào năm 2025; UBND huyện Cam Lâm xây dựng kế hoạch nâng cao Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND huyện năm 2023, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục tạo sự chuyển biến mạnh mẽ, nâng cao ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ Nhân dân của CBCCVC các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn huyện; nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị và CBCCVC trong nỗ lực cải thiện Chỉ số hài lòng của UBND huyện Cam Lâm.

- Tiếp tục duy trì và cải thiện nâng cao tỷ lệ đối với các tiêu chí có kết quả khảo sát hài lòng năm 2022 đạt 85% trở lên; xây dựng các giải pháp hiệu quả để khắc phục ngay những tồn tại, hạn chế, cải thiện mức độ hài lòng đối với các tiêu chí chưa đạt tỷ lệ 85% trở lên (*Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi; Điều kiện tiếp đón và phục vụ; Thủ tục hành chính*); phấn đấu mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện đạt từ 85% trở lên năm 2023 và 95% vào năm 2025.

2. Yêu cầu

- Việc thực hiện kế hoạch nâng cao Chỉ số hài lòng phải được thực hiện đồng bộ với Kế hoạch cải cách hành chính của huyện năm 2023.

- Cải thiện và nâng cao chỉ số hài lòng là nhiệm vụ thường xuyên, lâu dài, kiên trì, liên tục của các cơ quan, đơn vị thuộc huyện và của mỗi CBCCVC.

- Các cơ quan, đơn vị đánh giá đúng thực trạng, kết quả thực hiện các nội dung liên quan đến việc xác định chỉ số hài lòng; tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả kế hoạch của UBND huyện.

II. NỘI DUNG NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

(Theo Phụ lục đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Căn cứ Kế hoạch này, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn được phân công chủ trì thực hiện cải thiện đối với từng nội dung có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện theo chỉ tiêu, kết quả đã được xác định, bảo đảm kết quả thực chất, đem lại tác động rõ rệt, nâng cao Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND huyện; đồng thời, thực hiện nghiêm chỉ đạo của UBND huyện tại Công văn số 2129/UBND ngày 19/6/2023 về khắc phục các hạn chế, thiếu sót trong kết quả khảo sát mức độ hài lòng năm 2022. Báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch về UBND huyện (*thông qua Phòng Nội vụ*) định kỳ để tổng hợp, theo dõi, chỉ đạo thực hiện.

2. Phòng Nội vụ

- Có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, tổng hợp việc thực hiện Kế hoạch này của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tăng cường kiểm tra việc thực hiện tại các cơ quan, đơn vị; kết hợp lồng ghép nhiều phương thức kiểm tra (*định kỳ, đột xuất, chuyên đề*) để kịp thời phát hiện những hạn chế, thiếu sót tại từng cơ quan, đơn vị, tham mưu UBND huyện biện pháp khắc phục.

- Chủ trì tổ chức triển khai Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND các xã, thị trấn, các Trạm Y tế trên địa bàn huyện năm 2023.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh trực tiếp về Phòng Nội vụ để tổng hợp trình UBND huyện chỉ đạo, giải quyết./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- UBND tỉnh K/Hòa (b/c);
- Sở Nội vụ tỉnh K/Hòa (b/c);
- Các cơ quan, đơn vị thuộc huyện;
- CN. VPĐĐ Cam Lâm;
- UBND các xã, thị trấn;
- Công thông tin điện tử huyện (đưa tin);
- Lưu: VT, PNV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Ngô Văn Bảo

PHỤ LỤC

Nội dung nhiệm vụ, giải pháp thực hiện

(Ban hành Kèm theo Kế hoạch số/KH-UBND ngày/6/2023 của UBND huyện)

Stt	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
I	Tiêu chí “Tiếp cận dịch vụ”				
1	<p>- Công khai đầy đủ, minh bạch các thông tin về TTHC/công việc thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, UBND cấp xã gồm: mẫu đơn, tờ khai; bộ hồ sơ mẫu; quy chế tiếp công dân, nội quy làm việc.</p> <p>- Thông tin được cung cấp dưới nhiều phương thức, đa dạng, tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức tiếp cận, tìm hiểu để thực hiện khi có nhu cầu.</p>	Thường xuyên	<p>- Văn phòng HĐND và UBND huyện.</p> <p>- UBND các xã, thị trấn.</p>	<p>- Các cơ quan chuyên môn có thực hiện giải quyết TTHC.</p> <p>- Trung tâm Văn hóa-Thông tin và Thể thao tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh huyện.</p>	<p>- Các TTHC được công khai đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận, tra cứu; cung cấp dưới nhiều hình thức: Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (TN&TKQ); Công thông tin điện tử; các phương tiện thông tin đại chúng; các ứng dụng công nghệ thông tin.</p> <p>- Có đầy đủ các bộ hồ sơ mẫu, mẫu đơn, tờ khai tại quầy giao dịch, tại Bàn hướng dẫn.</p> <p>- Quy chế tiếp công dân, nội quy làm việc được niêm yết đầy đủ ở vị trí thuận lợi để cá nhân, tổ chức tiếp cận, tìm hiểu.</p> <p>- CBCCVC chủ động trao đổi, cung cấp thêm các thông tin cần thiết; nhiệt tình hướng dẫn cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ khi cho cá nhân, tổ chức có yêu cầu.</p>

Stt	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
2	<p>Đẩy mạnh tuyên truyền về Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh: Địa chỉ và cách thức truy cập; tạo tài khoản đăng nhập; cách thức tạo lập và nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4; thanh toán trực tuyến, phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính; đăng ký sử dụng dịch vụ bưu chính công ích; các tiện ích hỗ trợ, giải đáp vướng mắc trực tuyến; tin nhắn SMS tự động, email thông báo tự động; tra cứu thông tin hồ sơ bằng tin nhắn SMS, mã QR, tra cứu trên Công.</p>	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Nội vụ, Văn phòng HĐND và UBND huyện, Phòng Văn hóa và Thông tin tham mưu nội dung tuyên truyền. - Văn phòng HĐND và UBND huyện tuyên truyền tại Bộ phận TN&TKQ huyện, Cổng thông tin điện tử huyện. - UBND các xã, thị trấn tuyên truyền tại Bộ phận TN&TKQ và Trang thông tin điện tử của địa phương. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trung tâm Văn hóa- Thông tin và Thể thao tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh huyện. - Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương chỉ đạo, hướng dẫn CBCCVV thực hiện tuyên truyền cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch hồ sơ TTHC. 	<p>Tuyên truyền qua hệ thống truyền thanh huyện, Cổng thông tin điện tử huyện, mạng xã hội, tại Bộ phận TN&TKQ. tuyên truyền trực quan như pano, áp phích, video, tờ rơi.... Nội dung tuyên truyền phong phú, phù hợp tình hình, đặc điểm, thực tiễn của huyện; đảm bảo cá nhân, tổ chức nắm được cách thức thực hiện và tăng cường thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4, thanh toán trực tuyến, phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính, dịch vụ bưu chính công ích...</p>
3	<p>Công khai, minh bạch các văn bản quy phạm pháp luật, các thông tin về cơ chế, chính sách, quy hoạch, kế hoạch, ngân sách, quy định TTHC có liên quan trực tiếp đến đời sống, hoạt động sản xuất, kinh doanh của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp.</p>	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị tham mưu UBND huyện công khai theo lĩnh vực phụ trách. - UBND các xã, thị trấn thực hiện công khai tại địa phương. 		<p>Các thông tin được cung cấp đầy đủ, kịp thời phục vụ nhu cầu của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp.</p>
II	Tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ (tiêu chí trọng tâm, cần phải có giải pháp khắc phục hiệu quả để đạt tỷ lệ từ 85% trở lên)				
1	<ul style="list-style-type: none"> - Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận TN&TKQ của các cơ quan, đơn vị theo đúng quy định nhằm đáp ứng và phục vụ tốt nhất nhu cầu của cá nhân, tổ chức trong giải quyết TTHC. - Đảm bảo đầy đủ các trang thiết bị cần thiết như máy tính, máy 	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng HĐND và UBND huyện. - UBND các xã, thị trấn. 	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng HĐND và UBND huyện hướng dẫn thực hiện. - Phòng Tài chính và Kế hoạch thẩm định, bố trí kinh phí. 	<p>Bộ phận TN&TKQ của UBND huyện, UBND các xã, thị trấn đáp ứng các yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biển hiệu Bộ phận TN&TKQ, bảng niêm yết, thông báo rõ ràng, dễ thấy. - Trang bị đầy đủ máy tính tra cứu thủ tục, máy scan, máy photocopy

Stt	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
	photocopy, máy scan...; thường xuyên kiểm tra máy móc, thiết bị để sửa chữa, thay thế.				hoạt động hiệu quả.
2	<ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo không gian giao tiếp rộng rãi; chỗ ngồi làm việc giao tiếp với công chức; chỗ ngồi chờ bố trí khoa học, thuận tiện, tạo sự thoải mái, hài lòng cho cá nhân, tổ chức. - Có bản hướng dẫn, bản viết hồ sơ cho khách hàng. - Có đầy đủ văn phòng phẩm tại các quầy giao dịch và bản viết hồ sơ. 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng HĐND và UBND huyện. - UBND các xã, thị trấn. 		<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận TN&TKQ có quạt (máy lạnh); wifi; ghế ngồi làm việc với công chức thuận tiện; có đầy đủ ghế ngồi chờ, bàn viết hồ sơ, bản hướng dẫn; không gian giao tiếp, khu vực ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát. - Có đầy đủ văn phòng phẩm cần thiết (giấy, viết...) tại các quầy giao dịch, bàn viết hồ sơ; bố trí nước uống, ly uống nước để ở vị trí thuận tiện, sạch sẽ để khách hàng sử dụng.
3	Có các giải pháp kịp thời hiệu quả khi phát sinh số lượng khách hàng tăng cao tại các quầy của Bộ phận TN&TKQ, không để xảy ra tình trạng quá tải dẫn đến khách hàng phải chen lấn hoặc phải đi lại nhiều lần để nộp hồ sơ.	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng HĐND và UBND huyện. - UBND các xã, thị trấn. 	- Các cơ quan tham gia tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ.	Bộ phận TN&TKQ tiếp nhận hồ sơ minh bạch, thuận lợi cho khách hàng; không để xảy ra tình trạng quá tải, chờ đợi, đi lại nhiều lần.
3	Tiêu chí “Thủ tục hành chính” (tiêu chí trọng tâm, cần phải có giải pháp khắc phục hiệu quả để đạt tỷ lệ từ 85% trở lên)				
1	- Công khai đầy đủ, minh bạch các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên Cổng Thông tin điện tử huyện và tại Bộ phận TN&TKQ huyện; đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin	Thường xuyên	- Văn phòng HĐND và UBND huyện thực hiện niêm yết trên Cổng thông tin điện tử huyện; kiểm tra, theo dõi việc niêm yết của các cơ quan, đơn vị.		<ul style="list-style-type: none"> - Các TTHC được niêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời. - Các thông tin được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, cụ thể đảm bảo cá nhân, tổ chức dễ tiếp cận, tra cứu.

Stt	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
	<p>về thủ tục hành chính.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thường xuyên kiểm tra, rà soát để niêm yết mới hoặc sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ niêm yết các TTHC theo Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh Khánh Hòa mới ban hành. 		<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị thực hiện niêm yết tại Bộ phận TN&TKQ huyện các TTHC thuộc lĩnh vực phân công phụ trách. - UBND các xã, thị trấn thực hiện niêm yết tại Bộ TN&TKQ và Trang thông tin điện tử của địa phương. 		
2	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị định 107/2021/NĐ-CP; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP. Hướng dẫn hồ sơ đầu vào, tiếp nhận hồ sơ bổ sung hồ sơ, từ chối giải quyết hồ sơ, xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả hồ sơ trễ hạn đúng quy định. - Tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết TTHC đã được phê duyệt. 	Trong năm 2023	Các phòng chuyên môn, Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh Cam Lâm, UBND các xã, thị trấn.	Văn phòng HĐND và UBND huyện	<ul style="list-style-type: none"> - Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC được thực hiện đúng quy định; không để xảy ra tình trạng nhận dư thành phần hồ sơ, không đúng thành phần hồ sơ, hoặc đưa ra các quy trình, trình tự, hồ sơ không đúng quy định. - Hồ sơ hướng dẫn hồ sơ đầu vào, tiếp nhận hồ sơ bổ sung hồ sơ, từ chối giải quyết hồ sơ, xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả hồ sơ trễ hạn thực hiện theo đúng biểu mẫu tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP. - Không xảy ra tình trạng người dân phải bổ sung nhiều lần do công chức hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng, thống nhất...
3	Rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC theo hướng giảm số lượng giấy tờ, thời gian giải quyết; đảm bảo thành phần giấy tờ, hồ sơ giấy tờ phải	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng chuyên môn, UBND các xã, thị trấn. - Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh Cam Lâm. 	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát các TTHC theo lĩnh vực phân công phụ trách, kịp thời đề xuất UBND huyện kiến nghị cấp

Stt	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
	nộp đơn giản hợp lý; tờ khai, biểu mẫu đơn giản, dễ thực hiện (chú trọng lĩnh vực đất đai).				có thẩm quyền.
4	Hướng dẫn, giải đáp kịp thời những vướng mắc, khó khăn của cá nhân, tổ chức về cách thức thực hiện TTHC, việc điền tờ khai, biểu mẫu và các nội dung liên quan.	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị có giải quyết TTHC thực hiện. - Văn phòng UBND HĐND và UBND huyện theo dõi, kiểm tra. 		Cá nhân, tổ chức nắm rõ được cách thức thực hiện TTHC và các nội dung liên quan.
5	<ul style="list-style-type: none"> - Định kỳ tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC. - Theo dõi, kiểm tra việc giải quyết TTHC, quy trình nghiệp vụ của CBCCVC tham gia giải quyết TTHC. 	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng HĐND và UBND huyện tham mưu UBND huyện. - UBND các xã, thị trấn. 	Các cơ quan, đơn vị	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức tiếp nhận và xử lý đầy đủ, kịp thời các góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và công khai kết quả xử lý. - Xây dựng kế hoạch tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về việc thực hiện giải quyết TTHC tại UBND huyện, UBND các xã, thị trấn. - 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 cá nhân, tổ chức không đúng quy định.
IV	Tiêu chí “Sự phục vụ của CBCC”				
1	Bố trí CBCCVC làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện có năng lực chuyên môn và phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao; có tác phong, thái độ giao tiếp cư xử lịch sự, hòa nhã, thân thiện, chuẩn	Trong năm 2023	Các phòng chuyên môn, Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh Cam Lâm, UBND các xã, thị trấn.	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Tinh thần, thái độ phục vụ cá nhân, tổ chức ngày càng được nâng cao: <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn tận tình, chu đáo cá nhân, tổ chức kê khai hồ sơ 01 lần

Stt	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
	<p>mục, đúng quy chế văn hóa công sở.</p> <p>- Tổ chức tập huấn nâng cao chuyên môn, kỹ năng giao tiếp cho CBCCVC tại Bộ phận TN&TKQ.</p>	Trong năm 2023	<p>- Văn phòng HĐND và UBND huyện tham mưu UBND huyện.</p> <p>- Các phòng chuyên môn huyện, UBND các xã, thị trấn.</p>		<p>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.</p> <p>- Vui vẻ, cởi mở, sẵn sàng trả lời, giải thích các thắc mắc, kiến nghị về quy định, thủ tục, chính sách.</p>
2	Tăng cường kiểm tra công vụ, việc thực hiện giải quyết TTHC; chỉ đạo chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm quy tắc ứng xử, có hành vi gây phiền hà, nhũng nhiễu, tiêu cực... khi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức.	Trong năm 2023	<p>- Phòng Nội vụ tham mưu UBND huyện.</p> <p>- Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn.</p>		CBCCVC chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính; không có tình trạng CBCCVC tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, TTHC không đúng quy định, nhũng nhiễu, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức.
3	Tổ chức họp đánh giá CBCCVC tham gia giải quyết hồ sơ TTHC hàng tháng để có cơ sở đánh giá, xếp loại CBCCVC theo Kết luận 91-KL/TU.	Trong năm 2023	Các phòng chuyên môn, UBND các xã, thị trấn.	Phòng Nội vụ	<p>- Việc đánh giá CBCCVC được thực hiện hàng tháng theo đúng thời gian quy định.</p> <p>- Sử dụng kết quả tổng hợp để đánh giá xếp loại CBCCVC năm 2023.</p>
V	Tiêu chí “Kết quả, tiến độ giải quyết công việc”				
1	<p>Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, chấn chỉnh kịp thời các trường hợp hồ sơ giải quyết trễ hạn; phân đấu tăng số lượng hồ sơ sớm hạn; không để xảy ra hồ sơ trễ hạn.</p> <p>Kiểm điểm, xử lý trách nhiệm đối với bộ phận, CBCCVC liên quan nếu hồ sơ trễ hạn xuất phát từ lỗi của CBCCVC; xem xét thay thế, điều</p>	Thường xuyên	<p>* Thủ trưởng các cơ quan có giải quyết TTHC thường xuyên chỉ đạo, nhắc nhở, kiểm tra việc thực hiện, xử lý các trường hợp vi phạm:</p> <p>- Các phòng chuyên môn, UBND các xã, thị trấn.</p> <p>- Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh Cam Lâm.</p>	<p>- Văn phòng UBND HĐND và UBND huyện theo dõi, kiểm tra, tổng hợp kết quả; phối hợp Phòng Nội vụ tham mưu UBND huyện có biện pháp xử lý các đơn vị để xảy ra hồ sơ trễ hạn.</p>	<p>- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết sớm hạn tăng so với năm 2022.</p> <p>- Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn trên các lĩnh vực: đất đai, môi trường, đầu tư, xây dựng, nhà ở, lao động, thương binh và xã hội giảm xuống mức thấp nhất.</p> <p>- Biên bản hoặc Quyết định xử lý</p>

Stt	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
	chuyển đổi với CBCCVC để xảy ra nhiều hồ sơ trễ hạn.				CBCCVC vi phạm (nếu có).
2	Tất cả hồ sơ được tiếp nhận tại Bộ phận TN&TKQ phải được cập nhật trên Phần mềm một cửa điện tử theo quy định; cập nhật đầy đủ thông tin khách hàng, thông tin quá trình giải quyết hồ sơ trên Phần mềm một cửa điện tử đồng bộ với hồ sơ giấy; cập nhật các văn bản, tài liệu phát sinh qua từng bước xử lý của quy trình, kết quả giải quyết TTHC của công dân để tạo lập cơ sở dữ liệu kết quả giải quyết TTHC.	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng chuyên môn, UBND các xã, thị trấn. - Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh Cam Lâm. 	Văn phòng UBND HĐND và UBND huyện theo dõi, kiểm tra việc thực hiện.	Hồ sơ, văn bản, tài liệu được cập nhật theo đúng quy trình quy định để cá nhân, tổ chức yêu cầu giải quyết TTHC và các cơ quan, đơn vị liên quan thuận tiện theo dõi quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC.
3	Thực hiện tốt việc chuyển trả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử đồng bộ, đúng thời hạn để đảm bảo khi nhận được tin nhắn thông báo trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC, cá nhân, tổ chức đến nhận có kết quả ngay, không phải đi lại nhiều lần.	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng chuyên môn, UBND các xã, thị trấn. - Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh Cam Lâm. 	Văn phòng UBND HĐND và UBND huyện theo dõi, kiểm tra việc thực hiện.	Việc trả kết quả cho cá nhân, tổ chức đúng thời hạn; được thực hiện đồng bộ cả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử.
VI	Tiêu chí “Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi” (tiêu phải có giải pháp khắc phục hiệu quả để đạt tỷ lệ từ 85% trở lên)				
	<ul style="list-style-type: none"> - Niêm yết công khai địa chỉ cơ quan, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ email của Văn phòng UBND tỉnh tại Bộ phận TN&TKQ và đăng công khai trên Cổng thông tin điện tử huyện. - Thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, báo 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng HĐND và UBND huyện. - UBND các xã, thị trấn. 	Các cơ quan, đơn vị liên quan	<ul style="list-style-type: none"> - Bảng niêm yết tại Bộ phận TN&TKQ huyện, Cổng thông tin điện tử huyện. - 100% góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được tiếp nhận, xử lý kịp thời và gửi thông báo kết quả cho cá nhân, tổ chức

Stt	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
	<p>cáo xử lý phản ánh kiến nghị về quy định hành chính, về hành vi hành chính trên Cổng dịch vụ công Quốc gia và công khai kết quả giải quyết phản ánh kiến nghị theo đúng quy định.</p> <p>- Công khai đầy đủ những nội dung đã tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.</p>				<p>góp phần nâng cao chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.</p> <p>- Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được công khai đầy đủ theo đúng quy định.</p>
2	<p>Công khai địa chỉ tiếp nhận các thông tin về CCHC tại Bộ phận TN&TKQ, Cổng thông tin điện tử huyện, số điện thoại các cơ quan: Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh, Chủ tịch UBND huyện; Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện; Bộ phận TN&TKQ; Phòng Nội vụ; Văn phòng HĐND và UBND huyện.</p>	Thường xuyên	<p>- Văn phòng HĐND và UBND huyện.</p> <p>- UBND các xã, thị trấn.</p>		<p>Bảng niêm yết địa chỉ tiếp nhận các thông tin về CCHC tại Bộ phận TN&TKQ huyện, Cổng thông tin điện tử huyện.</p>
3	<p>Phân công CBCCVC tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn cụ thể cho cá nhân, tổ chức về những nội dung liên quan đến TTHC, quá trình thực hiện và kết quả giải quyết TTHC.</p>		<p>- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chỉ đạo CBCCVC tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ phải hướng dẫn, giải đáp cụ thể, rõ ràng cho cá nhân, tổ chức khi có vướng mắc liên quan đến tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC.</p>	<p>- Văn phòng HĐND và UBND huyện.</p>	<p>Mọi yêu cầu, vướng mắc của cá nhân, tổ chức được CBCCVC Bộ phận TN&TKQ hướng dẫn, giải đáp kịp thời, đảm bảo sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.</p>