ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN CAM LÂM	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 1603 /KH-UBND	*Cam Lâm, ngày 06 tháng 06 năm 2022*

KẾ HOẠCH
Nâng cao Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND huyện Cam Lâm năm 2022

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 149/QĐ-UBND ngày 25/02/2022 của UBND huyện Cam Lâm về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính huyện năm 2022; 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 2022 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 cán bộ, công chức, viên chức 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 cán bộ, công chức, viên chức trong nỗ lực cải thiện Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của UBND huyện Cam Lâm.

- Thực hiện các giải pháp để khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ công trong năm 2022; đảm bảo 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 năm 2022 đạt trên 83%, đối với sự phục vụ của đơn vị sự nghiệp công lập đạt trên 83%.

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 2022.

- 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 cán bộ, công chức, viên chức.

- 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. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung chỉ đạo, tổ chức thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp đề ra tại Kế hoạch này, 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; báo cáo kết quả thực hiện về UBND huyện *(thông qua Phòng Nội vụ)* trong các báo cáo CCHC định kỳ để tổng hợp, theo dõi.

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.

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 giải quyết./.

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

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Ngô Văn Bảo

ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN CAM LÂM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHỤ LỤC
Nội dung nhiệm vụ, giải pháp thực hiện
(Ban hành Kèm theo Kế hoạch số ...../KH-UBND ngày ...../6/2022 của UBND huyện)

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
I	**Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ**			
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 Tiếp nhận và Trả kết quả huyện. - 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.	- Các cơ quan, đơn vị thực hiện niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các TTHC thuộc lĩnh vực phân công phụ trách. - Văn phòng HĐND và UBND huyện thực hiện niêm yết trên Cổng thông tin điện tử; kiểm tra, theo dõi việc niêm yết của các cơ quan, đơn vị.	Thường xuyên	- Các TTHC được niêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời; bố trí các bộ hồ sơ mẫu tại quầy giao dịch, tại Bàn hướng dẫn. - Các thông tin được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, cụ thể đảm bảo cá nhân, tổ chức dễ tiếp cận, tra cứu.
2	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 Cổng.	- Phòng Nội vụ chủ trì phối hợp Văn phòng HĐND và UBND huyện, Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Văn hóa-Thông tin và Thể thao, các cơ quan liên quan thực hiện tuyên truyền. - Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chỉ đạo, hướng dẫn CBCCVC thực hiện tuyên truyền cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch hồ sơ TTHC.	Thường xuyên	Tuyên truyền qua hệ thống truyền thanh huyện, Cổng thông tin điện tử huyện, mạng xã hội...; 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...

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
3	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 người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao, các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện tuyên truyền.	Thường xuyên	Các thông tin được cung cấp đầy đủ, kịp thời phục vụ nhu cầu của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.
II	**Tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ**			
1	- Bố trí đầy đủ văn phòng phẩm tại các quầy giao dịch và bàn hướng dẫn. - Đảm bảo đầy đủ các trang thiết bị cần thiết như máy tính, máy photocopy, máy scan...; thường xuyên kiểm tra máy móc, thiết bị để sửa chữa, thay thế.	Văn phòng HĐND và UBND huyện chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan thực hiện.	Thường xuyên	Văn phòng phẩm, trang thiết bị cần thiết được bố trí đầy đủ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện đảm bảo nhu cầu của người dân.
2	Đảm bảo không gian giao tiếp rộng rãi, có máy điều hòa, wifi; chỗ ngồi chờ, bàn hướng dẫn được bố trí phù hợp.	Văn phòng HĐND và UBND huyện.	Thường xuyên	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả bố trí đầy đủ đủ trang thiết bị, văn phòng phẩm; đảm bảo không gian giao tiếp, khu vực ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát tạo sự thoải mái, hài lòng cho cá nhân, tổ chức.
III	**Tiêu chí Thủ tục hành chính**			
1	- Thực hiện nghiêm việc rà soát, đánh giá, đơn giản hóa TTHC hàng năm theo quy định. - Kịp thời giải quyết các vướng mắc, bất cập trong quá trình giải quyết TTHC hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền giải quyết.	- Các cơ quan chuyên môn, địa phương thực hiện rà soát, đánh giá, đơn giản hóa TTHC định kỳ năm; đồng thời, thường xuyên rà soát, báo cáo kịp thời các vướng mắc, bất cập trong quá trình giải quyết TTHC. - Văn phòng HĐND và UBND huyện tổng hợp, tham mưu UBND huyện báo cáo kết quả rà soát về Văn phòng UBND tỉnh và các kiến nghị, vướng	Định kỳ năm Thường xuyên	Báo cáo rà soát; các kiến nghị đơn giản hóa TTHC và văn bản báo cáo, kiến nghị vướng mắc bất cập (nếu có).

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
		mắc trong giải quyết TTHC cho cấp có thẩm quyền.		
2	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.	- Các cơ quan, đơn vị có giải quyết TTHC thực hiện. - Văn phòng UBND HĐND và UBND huyện theo dõi, kiểm tra.	Thường xuyên	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.
3	Hướng dẫn, giải đáp kịp thời những vướng mắc, khó khăn của cá nhân, tổ chức về cách thức thực hiện TTHC và các nội dung liên quan.	- Các cơ quan, đơn vị có giải quyết TTHC thực hiện. - Văn phòng UBND HĐND và UBND huyện theo dõi, kiểm tra.	Thường xuyên	Cá nhân, tổ chức nắm rõ được cách thức thực hiện TTHC và các nội dung liên quan.
IV	**Tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức**			
1	Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính; cán bộ, công chức tham gia quy trình giải quyết TTHC thực hiện nghiêm Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn huyện ban hành kèm theo Quyết định số 1666/QĐ-UBND ngày 11/10/2021 của UBND huyện Cam Lâm.	- Các cơ quan, đơn vị có giải quyết TTHC thực hiện. - Văn phòng UBND HĐND và UBND huyện theo dõi, kiểm tra.	Thường xuyên	CBCCVC thực hiện nghiêm quy định về văn hóa công sở; thực hiện tiếp nhận, trả kết quả, giải quyết hồ sơ TTHC đúng thời gian, trình tự thủ tục quy định.
2	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 mực, đúng quy chế văn hóa công sở.	- Các cơ quan, đơn vị có giải quyết TTHC thực hiện. - Văn phòng UBND HĐND và UBND huyện theo dõi, kiểm tra.	Thường xuyên	CBCCVC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; được cá nhân, tổ chức đánh giá tốt *(thể hiện qua Phiếu lấy ý kiến người dân của từng hồ sơ TTHC).*

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
3	Thực hiện nghiêm việc đánh giá CBCCVC tham gia giải quyết TTHC theo cơ chế 1 cửa, 1 cửa liên thông *(theo chỉ đạo của UBND tỉnh Khánh Hòa tại Công văn số 3382/UBND-KSTT ngày 26/4/2021 về kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử)* để làm cơ sở, căn cứ thực hiện đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức và người đứng đầu, bình xét thi đua - khen thưởng theo Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh.	Các cơ quan, đơn vị có giải quyết TTHC tổ chức họp đánh giá hàng tháng và tổng hợp kết quả Phiếu lấy ý kiến người dân hàng quý; Văn phòng UBND HĐND và UBND huyện theo dõi, kiểm tra, tổng hợp kết quả, tham mưu UBND huyện báo cáo.	Thường xuyên	Báo cáo kết quả đánh giá định kỳ hàng quý của các cơ quan có tham gia giải quyết TTHC, của UBND huyện.
4	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.	- Thủ trưởng các cơ quan có giải quyết TTHC thường xuyên chỉ đạo, nhắc nhở, kiểm tra việc thực hiện. - Phòng Nội vụ, Văn phòng UBND HĐND và UBND huyện tham mưu UBND huyện tổ chức kiểm tra, xử lý các trường hợp vi phạm.	Thường xuyên	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.
V	**Tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc**			
1	Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, chấn chỉnh kịp thời các trường hợp hồ sơ giải quyết trễ hạn; phấn đấu tăng số lượng hồ sơ sớm hạn; không để xảy ra hồ sơ trễ hạn. Kiểm điểm, xử lý trách nhiệm đối với bộ phận, cán bộ, công chức liên quan nếu hồ sơ trễ hạn xuất phát từ lỗi của cán bộ, công chức; xem xét thay thế, điều chuyển đối với cán bộ, công chức để xảy ra nhiều hồ sơ trễ hạn.	- 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. - 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.	Thường xuyên	- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết sớm hạn tăng so với năm 2021. 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 dưới 2%. - Biên bản hoặc Quyết định xử lý CBCC vi phạm (nếu có).

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
2	Tất cả hồ sơ được tiếp nhận tại Bộ phận một cửa 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.	- Các cơ quan, đơn vị có giải quyết TTHC thực hiện. - Văn phòng UBND HĐND và UBND huyện theo dõi, kiểm tra.	Thường xuyên	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.	Văn phòng UBND HĐND và UBND huyện theo dõi, kiểm tra việc thực hiện của CBCCVC Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả.	Thường xuyên	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 và xử lý thông tin phản hồi**			
1	- Niêm yết công khai địa chỉ cơ quan, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ email của Văn phòng UBND tỉnh tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện và đăng công khai trên Trang thông tin điện tử huyện. - Thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, báo 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.	- Văn phòng HĐND và UBND huyện tham mưu UBND huyện phân công cơ quan liên quan tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị; công bố công khai nội dung trả lời phản ánh kiến nghị theo đúng quy định. - Các đơn vị, địa phương có liên quan tham mưu UBND huyện trả lời phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức thực hiện theo đúng thời gian, nội dung yêu cầu.	Thường xuyên	Các phản ánh, kiến nghị của cá nhân tổ chức về quy định hành chính được giải quyết kịp thời và đúng thẩm quyền theo quy định.

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
2	Công khai địa chỉ tiếp nhận các thông tin về CCHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, 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 Tiếp nhận và Trả kết quả huyện; Phòng Nội vụ (CCHC); Văn phòng HĐND và UBND huyện (TTHC)	Văn phòng HĐND và UBND huyện.	Thường xuyên	Bảng công khai niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, Cổng thông tin điện tử huyện.
3	Phân công cán bộ, công chức, viên chức 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.	- Văn phòng HĐND và UBND huyện thực hiện. - Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chỉ đạo CBCCVC tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện 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.	Thường xuyên	Mọi yêu cầu, vướng mắc của cá nhân, tổ chức được CBCCVC Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hướng dẫn, giải đáp kịp thời, đảm bảo sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.