

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ CAM RANH**

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

Số: /KH-UBND

Cam Ranh, ngày tháng 5 năm 2020

KẾ HOẠCH

**Tổ chức thực hiện các biện pháp nhằm nâng cao Chỉ số cải cách hành chính
và Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của
UBND thành phố Cam Ranh năm 2020**

Căn cứ Quyết định số 416/QĐ-UBND ngày 24/02/2020 của UBND tỉnh Khánh Hòa phê duyệt và công bố Báo cáo Chỉ số hài lòng các sở, cơ quan ngành dọc, UBND huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh năm 2019;

UBND thành phố Cam Ranh xây dựng Kế hoạch tổ chức thực hiện các biện pháp nhằm nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND thành phố năm 2020, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tạo sự chuyển biến mạnh về nhận thức trách nhiệm và tự giác, tích cực thực hiện các công việc, thủ tục hành chính; phát huy những mặt tích cực, kịp thời khắc phục những hạn chế trong giải quyết thủ tục hành chính của từng cán bộ, công chức, viên chức, công dân.

- Phát huy những kết quả tích cực, khắc phục những hạn chế, thiếu sót, góp phần đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND thành phố nhằm đạt mục tiêu đề ra năm 2020.

- Nâng cao trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, từng cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong việc thực hiện cải cách hành chính.

2. Yêu cầu

- Việc thực hiện các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND thành phố phải được đảm bảo đồng bộ với quá trình thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính, Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính của thành phố.

- Nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan nhà nước phải được xem là nhiệm vụ thường xuyên, liên tục của cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị.

- Xác định rõ nhiệm vụ từng cơ quan, đơn vị, công chức, viên chức trong việc giải quyết các công việc, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân góp phần nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của UBND thành phố; đảm bảo mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đạt trên 80% vào năm 2020.

II. NHIỆM VỤ PHÂN CÔNG CỤ THỂ CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN NHẪM NÂNG CAO CHỈ SỐ CCHC VÀ CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÔNG DÂN

ST T	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp, thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả
I	Chỉ số tiêu chí tiếp cận dịch vụ				
1	Tiếp tục cập nhật, công khai đầy đủ các thông tin về các cơ chế, chính sách, quy hoạch, kế hoạch, ngân sách, quy định, thủ tục hành chính có liên quan trực tiếp đến đời sống, hoạt động sản xuất, kinh doanh của người dân, tổ chức dân nghiệp	Các cơ quan, đơn vị của thành phố	Ban biên tập Cổng thông tin điện tử thành phố	Thường xuyên	Các thông tin được rà soát, cập nhật và giới thiệu đầy đủ, kịp thời trên Cổng thông tin điện tử của thành phố, niêm yết tại trụ sở các cơ quan, đơn vị có liên quan
2	<p>Hướng dẫn, giải đáp kịp thời, rõ ràng những vướng mắc của tổ chức, công dân về cách thức thực hiện thủ tục hành chính, phát tờ rơi, giới thiệu về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3,4;</p> <p>Thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ; niêm yết hướng dẫn ứng dụng tin nhắn (SMS) tự động thông báo tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ; hướng dẫn cách tra cứu tiến độ hồ sơ bằng tin nhắn.</p>	Văn phòng HĐND và UBND thành phố, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Các cơ quan chuyên môn thành phố, Văn phòng đăng ký đất đai thành phố Cam Ranh	Thường xuyên	<p>Khách hàng hiểu được cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích, cách thức tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ</p> <p>Các cơ quan đơn vị triển khai và báo cáo kết quả theo báo cáo CCHC định kỳ</p>
3	Rà soát, công khai thông tin về cơ chế, chính sách, quy hoạch vùng đất trên địa bàn thành phố Cam Ranh	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị	Thường xuyên	Báo cáo kết quả công khai
4	<p>Thường xuyên cập nhật kịp thời, đầy đủ các tin, bài về CCHC trên Cổng Thông tin điện tử thành phố.</p> <p>Tiếp tục hướng dẫn, sử dụng, quản lý các ứng dụng các trang mạng xã hội để tuyên truyền về CCHC;</p> <p>Tiếp tục truyền thông xây dựng hình ảnh Chính quyền Khánh Hòa</p>	Phòng Văn hóa và Thông tin	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Báo cáo kết quả thực hiện theo báo cáo CCHC định kỳ

	thân thiện, phục vụ nhân dân. Chỉ đạo nâng cao hiệu quả hoạt động, cung cấp thông tin và tương tác hỗ trợ dịch vụ của fanpage Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến				
5	Rà soát, công khai thông tin về cơ chế, chính sách, quy hoạch, kế hoạch, ngân sách trên các lĩnh vực theo thẩm quyền bằng nhiều hình thức, rõ ràng, dễ nhìn, dễ hiểu theo quy định.	Các cơ quan, đơn vị	Phòng Tài chính - Kế hoạch	Thường xuyên	Báo cáo kết quả công khai
II Chỉ số tiêu chí điều kiện đón tiếp và phục vụ					
1	Rà soát, bố trí đủ các điều kiện đón tiếp và phục vụ tổ chức công dân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định hiện hành Rà soát bố trí đầy đủ các điều kiện và phục vụ tổ chức công dân tại Bộ phận một cửa thành phố.	Văn phòng HĐND và UBND thành phố;	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Báo cáo UBND thành phố theo báo cáo định kỳ
2	Tích cực phổ biến, giới thiệu, hướng dẫn cho tổ chức, công dân danh mục, nội dung và cách thức thực hiện các TTHC trực tuyến qua mạng Internet mức độ 3,4 nhằm thực hiện đảm bảo chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến mức độ 3,4 được giao theo quy định.	Tổ hướng dẫn	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND thành phố theo dõi, báo cáo
III Chỉ số tiêu chí thủ tục hành chính					
1	Tiếp tục rà soát, cập nhật và niêm yết đầy đủ các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Thường xuyên	Các TTHC được niêm yết đầy đủ, rõ ràng, công khai kịp thời sau khi Chủ tịch UBND tỉnh công bố
2	Rà soát, bổ sung thêm các hồ sơ mẫu đặt tại bàn viết hồ sơ trong Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố để tổ chức, công dân thuận tiện trong việc tham khảo	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Các hồ sơ mẫu được bổ sung đầy đủ theo từng lĩnh vực thủ tục hành chính
3	Thường xuyên kiểm tra việc tiếp nhận hồ sơ, không để xảy ra tình trạng yêu cầu tổ chức, công dân	Các cơ quan chuyên môn, Chi nhánh	Văn phòng HĐND và	Thường xuyên	Hồ sơ của khách hàng được tiếp nhận đúng theo

	nộp thêm các giấy tờ ngoài quy định, tự tiện đặt thêm các khâu công việc khi giải quyết TTHC, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm	Văn phòng Đăng ký đất đai Cam Ranh; Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa	UBND thành phố		quy định hiện hành.
IV Chỉ số tiêu chí phục vụ của cán bộ công chức viên chức					
1	Thực hiện nghiêm Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2020 của Chính phủ.	Các cơ quan chuyên môn, UBND các xã, phường. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Cam Ranh, Chi Cục thuế khu vực Nam Khánh Hòa	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Thường xuyên	Hồ sơ của khách hàng được tiếp nhận đúng theo quy định
2	Rà soát, bố trí công chức, viên chức làm việc tại bộ phận một cửa có trình độ, năng lực chuyên môn, đạo đức tốt, có kỹ năng giao tiếp, kinh nghiệm xử lý, giải quyết các thủ tục hành chính theo đúng quy định.	Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị	Phòng Nội vụ Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Thường xuyên	Các cơ quan, đơn vị có liên quan gửi danh sách về Văn phòng HĐND và UBND thành phố
3	Thường xuyên nhắc nhở, chấn chỉnh về thái độ phục vụ, giao tiếp, ứng xử của công chức, viên chức tại bộ phận một cửa không để xảy ra tình trạng quan liêu, cửa quyền, nhũng nhiễu; từng bước xây dựng hình ảnh người cán bộ, công chức, viên chức thành phố Cam Ranh văn minh, lịch sự, chuyên nghiệp và liêm khiết.	Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan	Công chức, viên chức tại Bộ phận một cửa	Thường xuyên	Báo cáo kết quả triển khai của cơ quan, đơn vị, công chức, viên chức chấp hành tốt; công chức, viên chức vi phạm (nếu có)
4	Tăng cường kiểm tra công vụ, xử lý nghiêm những trường hợp không chấp hành giờ giấc, giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định và những công chức, viên chức, nhân viên đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt ra gây những nhiễu, tiêu cực trong thực thi nhiệm vụ.	Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị	Thường xuyên	Báo cáo kết quả kiểm tra; tham mưu UBND chấn chỉnh kịp thời những công chức, viên chức gây nhiễu, tiêu cực (nếu có)
5	Duy trì thường xuyên họp giao ban định kỳ Bộ phận một cửa để	Văn phòng HĐND và	Công chức,	Hàng tháng	Kết quả nhận xét đánh giá cán

	<p>triển khai các quy định, nhiệm vụ CCHC, rút kinh nghiệm và khắc phục những tồn tại, hạn chế;</p> <p>Hàng tháng, quý, 06 tháng, năm, Văn phòng HĐND&UBND thành phố gửi bản đánh giá việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cho người quản lý trực tiếp công chức để điều chỉnh công việc, đánh giá, phân loại CBCCVC, bình xét thi đua- khen thưởng và thực hiện kỷ luật nếu có vi phạm</p>	UBND thành phố	viên chức, nhân viên tại bộ phận một cửa		bộ, công chức hàng tháng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố
6	<p>Định kỳ hàng quý, tiến hành khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức doanh nghiệp đối với sự phục vụ của công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố để rút kinh nghiệm, cải thiện chất lượng phục vụ</p>	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Các cơ quan chuyên môn, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Cam Ranh, Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa	Từ quý II năm 2020	Kết quả khảo sát được niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố; công khai trên cổng thông tin điện tử của thành phố
V	Chỉ số tiêu chí kết quả, tiến độ giải quyết công việc				
1	<p>Theo dõi, kiểm tra, chấn chỉnh quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, xác định nguyên nhân và đề ra biện pháp cụ thể để đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ, tăng tỷ lệ hồ sơ sớm hạn và đúng hạn</p>	Các cơ quan chuyên môn, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Cam Ranh, Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa	Văn phòng HĐND và UBND thành phố, Phòng Nội vụ	Thường xuyên	Tăng số lượng hồ sơ đúng hạn và sớm hạn, giảm hồ sơ trễ hạn theo mục tiêu cải cách hành chính của thành phố năm 2020
2	<p>Các cơ quan, đơn vị có tham gia giải quyết hồ sơ liên thông phải xử lý hồ sơ và chuyển kết quả cho cơ quan chủ trì đúng theo thời hạn quy định trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính</p>	Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Cam	Các cơ quan chuyên môn thành phố	Thường xuyên	Các cơ quan, đơn vị phối hợp chặt chẽ, hiệu quả trong việc giải quyết các hồ sơ theo cơ chế một cửa liên

		Ranh, UBND các xã, phường			thông
3	Định kỳ hàng tuần, tháng tổng hợp, đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của UBND thành phố và báo cáo lãnh đạo UBND thành phố trình trạng hồ sơ trễ hạn trên phần mềm, lý do trễ hạn và tham mưu UBND thành phố chỉ đạo hướng khắc phục.	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Các cơ quan chuyên môn, Văn phòng đăng ký đất đai thành phố, Chi cục Thuế khu vực Nam Khánh Hòa	Định kỳ hàng tuần, tháng	Các cơ quan có hồ sơ trễ hạn phải báo cáo, giải trình với UBND thành phố và đề ra biện pháp khắc phục hồ sơ trễ hạn.
4	Duy trì hệ thống tin nhắn tự động không thông báo kết quả giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Phòng Văn hoá và Thông tin	Thường xuyên	Khách hàng nhận được tin nhắn thông báo kết quả giải quyết hồ sơ
VI	Chỉ số tiêu chí tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi				
1	Phân công công chức, viên chức tiếp nhận, giải đáp, kịp thời những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp và công khai trên cổng thông tin điện tử, phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại nơi làm việc và bộ phận một cửa.	Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Thường xuyên	Các phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp được tiếp nhận, xử lý kịp thời, đúng thời hạn quy định
2	Cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết (số điện thoại, đường dây nóng, tên công chức, viên chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, địa chỉ email...) để tổ chức, công dân có thể phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính về quá trình giải quyết hồ sơ, TTHC khi có nhu cầu	Văn phòng HĐND và UBND thành phố		Thường xuyên	Thông tin về việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân được niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố và in vào mặt sau của Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả

3	Niêm yết nội dung trả lời, những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị, góp ý của khách hàng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên Cổng thông tin điện tử của thành phố và trả lời trực tiếp cho khách hàng bằng văn bản hoặc qua mạng tin học, hệ thống truyền thanh, truyền hình	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Các cơ quan, đơn vị của thành phố	Thường xuyên	Các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân được trả lời cụ thể rõ ràng, cụ thể và công khai về nội dung trả lời.
---	--	----------------------------------	-----------------------------------	--------------	---

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm triển khai toàn bộ nội dung Kế hoạch này đến cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong cơ quan, đơn vị và chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ được phân công, đảm bảo đúng tiến độ và hiệu quả; báo cáo kết quả thực hiện về UBND thành phố (thông qua phòng Nội vụ) trong các báo cáo cải cách hành chính định kỳ để tổng hợp, báo cáo Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hoà theo quy định.

2. Đối với các nội dung phản hồi của công dân tại dữ liệu phi cấu trúc, UBND thành phố đề nghị các cơ quan, đơn vị theo chức năng nhiệm vụ được phân công khẩn trương có biện pháp khắc phục ngay những tồn tại hạn chế mà công dân góp ý (có dữ liệu phi cấu trúc đính kèm).

3. Phòng Nội vụ thành phố có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này, tham mưu UBND thành phố báo cáo kết quả thực hiện cho Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hoà theo đúng thời gian quy định.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị báo cáo UBND thành phố xem xét, chỉ đạo giải quyết.

Đề nghị các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện (*Có Quyết định số 416/QĐ-UBND ngày 24/02/2020 của UBND tỉnh Khánh Hoà đính kèm*).

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (báo cáo);
- TT. Thành ủy (báo cáo);
- TT.HĐND và các Ban HĐND thành phố;
- CT và các PCT UBND thành phố;
- Các cơ quan, đơn vị;
- UBND các xã, phường;
- Chi nhánh VPĐKĐĐ;
- Chi Cục thuế khu vực Nam Khánh Hoà;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Ngọc Sơn