

Số: 68/KH-UBND

Trường An, ngày 27 tháng 3 năm 2024

KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG

Nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến năm 2024 phường Trường An

Thực hiện Kế hoạch hành động số 1590/KH-UBND ngày 27/02/2024 của UBND Thành phố về nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến năm 2024 trên địa bàn Thành phố Huế. UBND phường ban hành Kế hoạch hành động về nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện thủ tục hành chính và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến phường Trường An năm 2024, nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Đẩy mạnh triển khai công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) theo các văn bản, chương trình, kế hoạch, đề án đã được cấp trên ban hành, bảo đảm thực hiện có kết quả, thực chất, hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp đề ra trong năm 2024.

2. Tiếp tục triển khai thực hiện rà soát, đề xuất kiến nghị cắt giảm, đơn giản hóa các TTHC.

3. Triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT). Đẩy mạnh cung cấp DVCTT và tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến. Qua đó, thúc đẩy quá trình chuyển đổi số của phường, xây dựng chính quyền số và xã hội số.

4. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm cán bộ, công chức về nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công thông qua việc sử dụng hiệu quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp.

5. Đảm bảo 80% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình; 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa.

6. Tiếp tục triển khai có hiệu quả việc đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử đáp ứng chỉ tiêu, yêu cầu.

7. Đảm bảo mục tiêu 40% hồ sơ thủ tục hành chính được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến.

II. NHỮNG NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

1. Cải cách các quy định TTHC

Rà soát đề xuất, kiến nghị đơn giản hóa quy định TTHC, nhóm TTHC, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư và thực thi phương án phân cấp trong giải quyết TTHC.

Chủ động rà soát, phát hiện các bất cập về TTHC, giấy tờ công dân cần cắt giảm, đơn giản hóa, kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung văn bản quy phạm pháp luật để thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa.

UBND phường tiếp tục triển khai thực hiện các nhiệm vụ theo Công văn số 138/UBND - KSTT ngày 09/01/2023 về đơn đốc triển khai Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính (TTHC) nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước.

2. Đổi mới việc thực hiện, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp

Thực hiện nhóm DVCTT liên thông trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục nhóm DVCTT liên thông tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2024.

Thực hiện nghiêm việc gửi, nhận văn bản điện tử và xử lý hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường điện tử; thực hiện tiếp nhận và trả kết quả đối với 100% hồ sơ TTHC thông qua hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để thực hiện đồng bộ 100% hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo quy định.

Tiếp tục rà soát, đánh giá quy trình đối với các DVCTT đang được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, bảo đảm nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm, đồng thời ưu tiên cung cấp các nhóm DVCTT liên thông cung cấp ở mức độ toàn trình đáp ứng yêu cầu của người dân, doanh nghiệp và mục tiêu, yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Tập trung số hóa, làm sạch dữ liệu, gắn việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC với việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC; đẩy mạnh tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa giữa các hệ thống của bộ, ngành và của tỉnh thông qua kết nối, chia sẻ dữ liệu với Kho quản lý dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Tổ chức thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc về quy định TTHC; tổ chức kiểm tra, xác minh, làm rõ hành vi những nhiễu, gây khó khăn trong giải quyết TTHC và xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân có liên quan theo đúng quy định; kịp thời chấn chỉnh việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của địa phương.

Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công, kịp thời khắc phục đối với các trường hợp đề xảy ra chậm trễ, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC.

Định kỳ hàng tháng công khai tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC; công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên Trang thông tin điện

tử của phường để tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát.

Tích cực thực hiện Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Từ nguồn ngân sách nhà nước; nguồn xã hội hóa và các nguồn vốn huy động hợp pháp khác.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức chuyên môn

Xử lý đúng hạn hồ sơ giải quyết TTHC, số hóa hồ sơ đầy đủ; đảm bảo tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

Thực hiện các hoạt động hỗ trợ, hướng dẫn, tuyên truyền để người dân, doanh nghiệp tăng cường sử dụng các dịch vụ công trực tuyến.

2. Công chức Tài chính – Kế toán

Tham mưu bố trí nguồn kinh phí để thực hiện các nhiệm vụ trong công tác cải cách thủ tục hành chính.

3. Công chức Văn phòng – Thống kê

Thực hiện công bố, công khai danh mục TTHC.

Báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch này lồng ghép vào báo cáo công tác kiểm soát TTHC quý, năm.

Phối hợp với công chức Văn hóa – Xã hội xây dựng các tin bài tuyên truyền về ý nghĩa, tầm quan trọng, các quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến; tuyên truyền các mô hình tốt, cách làm hay, sáng tạo, hiệu quả trong triển khai thực hiện Kế hoạch này.

4. Công chức Văn hóa – Xã hội

Thực hiện tuyên truyền, vận động cộng đồng dân cư, tổ dân phố, hộ gia đình, các tổ chức, cá nhân chủ động, tích cực nâng cao các kỹ năng ứng dụng công nghệ số, nâng cao nhận thức về chuyển đổi số, đặc biệt cần nâng cao sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng; ứng dụng thanh toán không dùng tiền mặt trong dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ thiết yếu như thanh toán tiền điện, tiền nước, tiền mạng.

Tổ chức các chiến dịch truyền thông về công tác cải cách hành chính nói chung và việc cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến nói riêng nhằm góp phần nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức phường, cốt cán tổ dân phố và sự đồng thuận của tổ chức, cá nhân trong thực hiện các chỉ tiêu về triển khai dịch vụ công trực tuyến.

5. Đề nghị UBNDTTQ Việt Nam phường và các đoàn thể Chính trị - Xã hội phường

Thực hiện tốt công tác tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên tích cực tìm hiểu, khai thác sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Trên đây là Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến phường Trường An năm 2024, yêu cầu các cán bộ, công chức căn cứ chức năng nhiệm vụ được giao nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Đảng ủy – HĐND phường;
- Chủ tịch và các PCT UBND phường;
- Mặt trận và các đoàn thể phường;
- Công chức phường;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Thành