

Số: /KH-UBND

Tam Phước, ngày tháng 5 năm 2023

KẾ HOẠCH

Thực hiện nội dung đột phá trong lĩnh vực CCHC năm 2023

Căn cứ Quyết định số 4047/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước năm 2023 trên địa bàn tỉnh và tiếp tục duy trì, cải thiện các chỉ số của tỉnh năm 2023;

Thực hiện nội dung chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 5699/UBND-SNV ngày 16/5/2023 của UBND tỉnh về việc đề nghị đăng ký và xây dựng Kế hoạch thực hiện khâu đột phá trong cải cách hành chính năm 2023;

Thực hiện Quyết định số 1208/QĐ-UBND ngày 28/12/2022 của UBND xã Tam Phước về việc Ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính Nhà nước năm 2023 trên địa bàn xã Tam Phước.

Nay, Ủy ban Nhân dân xã Tam Phước xây dựng Kế hoạch thực hiện nội dung đột phá trong lĩnh vực CCHC năm 2023, với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Lấy lợi ích của Người dân là trung tâm, lấy sự hài lòng của Người dân, tổ chức, làm thước đo chất lượng phục vụ và năng lực lãnh đạo, điều hành của chính quyền địa phương, xây dựng và củng cố hình ảnh chính quyền “vì Nhân dân phục vụ” trong nhận thức của Người dân.

- Tạo sự chuyên nghiệp, tích cực về hiệu quả trong công tác quản lý điều hành, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân của Cán bộ, Công chức xã trong giải quyết công việc hành chính trên tinh thần trách nhiệm, dân chủ, công khai, trách nhiệm, đúng pháp luật gắn với việc Học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.

- Đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của Cán bộ, Công chức tại UBND xã trong cách phục vụ tổ chức và công dân; cải thiện và nâng cao chất lượng, hiệu quả quản lý nhà nước, xây dựng và củng cố lòng tin của Nhân dân đối với Cơ quan hành chính ở địa phương.

- Góp phần giải quyết hồ sơ hành chính cho Người dân được thuận lợi, nhanh chóng, hạn chế việc đi lại nhiều lần của Người dân, giảm thời gian chờ đợi, phiền hà, tránh những khiếu nại, nâng cao sự hài lòng của Người dân đối với công tác giải quyết thủ tục hành chính tại xã.

2. Yêu cầu

- Các Cán bộ, Công chức xã nhất là các Cán bộ, Công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã phải chấp hành Nội quy, Quy chế cơ quan,

Quy chế Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã; thực hiện tốt văn minh, văn hoá công sở; hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính và các quy định về nghĩa vụ, những điều Cán bộ, Công chức không được làm theo Luật Cán bộ, Công chức.

- Các Cán bộ, Công chức xã nghiêm túc thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ đã được phân công khi giải quyết các yêu cầu của Tổ chức và Công dân; thực hiện nhiệm vụ công vụ với tinh thần trách nhiệm cao nhất, phải có thái độ tôn trọng Nhân dân, tổ chức và cá nhân khi xem xét, giải quyết công việc hành chính của cá nhân, tổ chức khi đến liên hệ công tác. Phân đầu tiếp nhận và xử lý nhanh chóng các hồ sơ, thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức.

- Phối hợp chặt chẽ giữa các Ban ngành, các Cán bộ, Công chức nhất là những lĩnh vực liên quan đến giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính của Người dân và doanh nghiệp.

II. NỘI DUNG, GIẢI PHÁP TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Nội dung: “Giảm thời gian chờ ngay từ khâu tiếp nhận hồ sơ” tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã”

a) *Bộ phận thực hiện:* Các Công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã Tam Phước hỗ trợ lẫn nhau tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính của Người dân, cá nhân, tổ chức.

b) *Đối tượng:* Tổ chức và Công dân thực hiện hồ sơ, thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã Tam Phước.

c) *Phạm vi triển khai:* tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã Tam Phước.

d) *Thời gian triển khai thực hiện kế hoạch:* Trong năm 2023.

2. Mục tiêu: Giảm thời gian tiếp nhận và xử lý hồ sơ tính trên đơn vị phút:

a) Đối với các thủ tục hành chính đơn giản như:

- Lĩnh vực Hộ tịch: Đăng ký khai sinh, đăng ký kết hôn, Cấp bản sao Trích lục hộ tịch, Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, trích lục khai tử (các trường hợp không cần xác minh).

- Lĩnh vực chứng thực: Chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận; Chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản (áp dụng cho cả trường hợp chứng thực điếm chỉ và trường hợp người yêu cầu chứng thực không ký, không điếm chỉ được).

Thời gian tiếp nhận và trả kết quả: 03-05 phút.

b) Đối với các thủ tục hành chính khác có thời gian giải quyết trong ngày trở lên như:

Lĩnh vực Hộ tịch: Đăng ký khai sinh, đăng ký kết hôn, Cấp bản sao Trích lục hộ tịch, Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, trích lục khai tử, ... (các trường hợp cần xác minh); Lĩnh vực Địa chính: Đăng ký, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất; xác nhận tiếp tục sử dụng

đất nông nghiệp của hộ gia đình cá nhân khi hết hạn sử dụng đất đối với trường hợp có nhu cầu; Điền mẫu khai thuế, ... Các Lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

Thời gian tiếp nhận: 10-15 phút.

Thời gian xử lý và trả kết quả: theo quy định, **phấn đấu giải quyết nhanh hơn** nếu có thể thực hiện được.

3. Phương pháp thực hiện:

Các Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã phải nghiên cứu, nắm bắt đầy đủ thông tin, am hiểu các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực mình phụ trách và các lĩnh vực của các Công chức khác tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã, nhất là các thủ tục hành chính thông dụng, Người dân thường xuyên thực hiện, các thủ tục hành chính giải quyết trong ngày, không cần xác minh, không quá phức tạp như:

- Lĩnh vực Hộ tịch: Đăng ký khai sinh, đăng ký kết hôn, Cấp bản sao Trích lục hộ tịch, Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, trích lục khai tử (các trường hợp không cần xác minh).

- Lĩnh vực Chứng thực: Chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận; Chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản (áp dụng cho cả trường hợp chứng thực điếm chỉ và trường hợp người yêu cầu chứng thực không ký, không điếm chỉ được)

Khi có nhiều hồ sơ của cá nhân, tổ chức thực hiện tại cùng một Lĩnh vực tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã thì các Công chức ở các Lĩnh vực khác tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã **không có hồ sơ phải tập trung hỗ trợ các Công chức ở lĩnh vực có nhiều Người dân đến thực hiện như:**

- Hướng dẫn viết mẫu đơn, tờ khai
- Hỗ trợ kiểm tra hồ sơ,
- Hỗ trợ nhập liệu trên phần mềm,
- Hỗ trợ ghi sổ,
- Hỗ trợ tra cứu sổ sách, ... *(mà không bao gồm việc xử lý chuyên môn của Công chức phụ trách chính).*

Đề cải thiện thời gian chờ của Người dân ngay từ khâu tiếp nhận nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, **tiếp nhận nhanh giải quyết nhanh hồ sơ, thủ tục hành chính, giảm thời gian chờ đợi** của Người dân, tổ chức khi đến thực hiện thủ tục hành chính tại xã.

Đồng thời, trong quá trình hỗ trợ các Lĩnh vực khác hướng dẫn Người dân thực hiện mẫu biểu, mẫu đơn, kiểm tra hồ sơ, ...*(mà không bao gồm việc xử lý chuyên môn của Công chức phụ trách chính)* và có thể lồng ghép tuyên truyền quy trình thực hiện các nội dung, quy trình thủ tục hành chính cấp xã, các quy trình thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích và quy trình dịch vụ hành chính công trực tuyến qua màn hình máy vi tính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã

hoặc **ngay trên điện thoại thông minh** của Người dân, đại diện tổ chức. Bên cạnh đó, có thể thực hiện phát phiếu lấy ý kiến khảo sát sự hài lòng hoặc ý kiến góp ý của Người dân, tổ chức hoặc hướng dẫn Người dân, tổ chức đánh giá sự hài lòng ngay trên cổng dịch vụ công trực tuyến.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức Văn phòng – Thống kê xã:

- Tham mưu UBND xã tổ chức triển khai, hướng dẫn xây dựng mô hình theo nội dung Kế hoạch đã đề ra.

- Tổ chức phát Phiếu khảo sát sự hài lòng của Nhân dân, tổ chức và cá nhân khi liên hệ công việc tại UBND xã.

- Theo dõi, đôn đốc các Ban ngành liên quan thực hiện nội dung Kế hoạch này. Định kỳ hàng quý, 06 tháng, năm thực hiện tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch này về Lãnh đạo UBND xã.

2. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã:

- Các Cán bộ, Công chức tại Bộ phận TN&TKQ xã tổ chức triển khai thực hiện theo yêu cầu Kế hoạch đã đề ra.

- Chủ động nghiên cứu, nắm bắt đầy đủ thông tin, am hiểu các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực mình phụ trách và các lĩnh vực của các Công chức khác tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã, nhất là các thủ tục hành chính thông dụng, Người dân thường xuyên thực hiện, các thủ tục hành chính giải quyết trong ngày, không cần xác minh, không quá phức tạp để hỗ trợ Công chức khác tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong trường hợp nhiều hồ sơ trong cùng một lĩnh vực.

- Giải quyết đúng quy trình, quy định theo Bộ TTHC cấp xã, phân đấu giải quyết nhanh các hồ sơ, TTHC của Tổ chức và Cá nhân.

3. Các Ban ngành liên quan:

- Có trách nhiệm tổ chức thực hiện các nội dung Kế hoạch này theo lĩnh vực, phạm vi trách nhiệm được phân công quản lý.

- Phối hợp Bộ phận TN&TKQ xã, Công chức Văn phòng – Thống kê, Công chức Tư pháp – Hộ tịch xã triển khai thực hiện Kế hoạch này. Đồng thời, phối hợp giải quyết nhanh chóng các TTHC của Người dân.

4. Tài chính - Kế toán xã:

Có trách nhiệm phối hợp Công chức Văn phòng - Thống kê xã đề xuất, tham mưu UBND xã bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch này.

IV. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO:

1. Đề nghị các Ban ngành, các Cán bộ, Công chức xã được phân công thực hiện Kế hoạch này, báo cáo tình hình triển khai mô hình này gửi về UBND xã (thông qua Công chức Văn phòng UBND – Thống kê xã) định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm để tổng hợp.

2. Giao Công chức Văn phòng - Thống kê xã tổng hợp, tham mưu UBND xã báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch này gửi UBND huyện, Phòng Nội vụ huyện theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện nội dung đột phá trong lĩnh vực CCHC năm 2023./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (thay báo cáo);
- TTr Đảng ủy, HĐND xã (thay b/c);
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- UBMTTQVN, các Hội, Đoàn thể xã (p/h thực hiện);
- Bộ phận TN&TKQ xã (thực hiện);
- Các Ban ngành thuộc xã (thực hiện);
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Trần Thanh Hồng