

Số: /CT-UBND

Tây Hiếu, ngày

tháng 01 năm 2024

CHỈ THỊ

Về việc đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn xã Tây Hiếu

Thời gian qua, việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ công trên địa bàn xã đã có nhiều chuyển biến tích cực. Để phục vụ chuyển đổi số quốc gia, cán bộ chuyên trách, công chức xã đã thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp; giải quyết kịp thời những yêu cầu, kiến nghị hợp pháp, chính đáng của người dân, doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh trên địa bàn xã.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, công tác cải cách TTHC và cung cấp dịch vụ công vẫn còn một số tồn tại, hạn chế: Tỷ lệ hồ sơ được số hóa, khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa của các cơ quan vẫn chưa đạt yêu cầu; việc cập nhật kết quả giải quyết TTHC điện tử còn hạn chế; năng suất lao động chưa được cải thiện nhiều; việc phối hợp trong xử lý hồ sơ TTHC còn chưa hiệu quả; việc tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa quy trình thực hiện TTHC còn chậm so với tiến độ đề ra.

Nguyên nhân chủ yếu các tồn tại, hạn chế trên là do một số cán bộ, công chức thực hiện còn hình thức; kỷ luật, kỷ cương hành chính chưa nghiêm, chưa thực sự gắn việc đánh giá chất lượng thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ định kỳ, hàng năm; cán bộ, công chức chưa nêu cao vai trò, trách nhiệm trong giải quyết TTHC, không thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC dẫn đến công khai, minh bạch còn yếu; còn tình trạng đùn đẩy, né tránh trách nhiệm; chưa phát huy được nhân tố con người trong thực hiện đổi mới, chuyển đổi số trong thực hiện TTHC; chưa phát huy được vai trò của cải cách, tiềm năng của dữ liệu trong việc cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, cải thiện chất lượng dịch vụ, nâng cao năng suất lao động; chưa chú trọng việc rà soát, kiến nghị đơn giản hoá TTHC để kịp thời phát hiện, kiến nghị xử lý các khó khăn, vướng mắc; hạ tầng công nghệ thông tin còn thiếu đồng bộ, chưa đầu tư kịp thời phục vụ chuyển đổi số; tâm lý, thói quen làm theo phương thức truyền thống, kỹ năng số của một bộ phận cán bộ, người dân chưa được cải thiện.

Để nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp và khắc phục các tồn tại, hạn chế trên, UBND xã yêu cầu:

1. Trưởng các tổ chức chính trị xã hội; cán bộ chuyên trách; công chức:

a) Tiếp tục đẩy mạnh cải cách TTHC. Tập trung rà soát, kiến nghị, đề xuất cấp trên sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ TTHC, quy định không cần thiết làm phát sinh chi phí tuân thủ, nhất là TTHC liên quan trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp. Kịp thời nắm bắt và xử lý dứt điểm những vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; không để tình trạng kéo dài, đùn đẩy trách nhiệm gây tốn kém chi phí, thời gian đi lại của người dân, doanh nghiệp;

b) Thực hiện nghiêm túc, công khai, minh bạch, đầy đủ, kịp thời TTHC theo quy định; 100% hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã phải được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và dữ liệu phải được liên thông, đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp thực hiện và giám sát quá trình giải quyết công việc. Thực hiện xử lý hồ sơ công việc đáp ứng quy trình toàn trình trên môi trường điện tử để khắc phục tình trạng tiếp nhận hồ sơ điện tử nhưng quy trình xử lý bên trong lại bằng giấy, làm chậm tiến độ, chất lượng công việc, ảnh hưởng đến việc cung cấp kết quả điện tử và tái sử dụng dữ liệu đã có trong Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh;

c) Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021, các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh: số 6486/UBND-KSTT ngày 07/8/2023 về việc chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách TTHC, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp...; gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; nghiêm cấm việc yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa hoặc chia sẻ từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo đúng quy định; tiếp tục đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

d) Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công. Thực hiện nghiêm việc ban hành văn bản xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với các trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC theo đúng quy định tại khoản 5 Điều 12 và khoản 9 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Kiên quyết xử lý nghiêm các cán bộ, công chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm TTHC, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC;

đ) Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu về chất lượng phục vụ

trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công; căn cứ kết quả đánh giá công khai dựa trên Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công và danh sách cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị để xảy ra chậm trễ theo Quyết định số 766/QĐ- TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ để xem xét, đánh giá, xếp loại chất lượng và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức;

e) Thực hiện nghiêm công tác phối hợp giữa các bộ phận các cán bộ, công chức, các lĩnh vực liên quan trong giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp bảo đảm chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả, nhất là các nhóm TTHC, dịch vụ công liên thông. Chấm dứt tình trạng không trả lời, trả lời chậm hoặc trả lời chung chung, không cụ thể, không rõ ràng dứt khoát, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm.

g) Theo chức năng nhiệm vụ được giao chủ động triển khai tổ chức gặp gỡ, đối thoại với cộng đồng doanh nghiệp, nhà đầu tư, người dân để lắng nghe, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn theo thẩm quyền nhằm cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh; tăng cường tuyên truyền, khuyến khích các doanh nghiệp, người dân tại địa phương tham gia đóng góp ý kiến hoặc gửi vướng mắc, đề xuất đối với quy định kinh doanh trên Cổng tham vấn và tra cứu quy định kinh doanh của Chính phủ.

h) Tập trung xử lý dứt điểm các "điểm nghẽn" trong thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt 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” (sau đây gọi tắt là Đề án 06/CP) tại cơ quan, nhất là về hạ tầng công nghệ thông tin, số hóa dữ liệu, dịch vụ công trực tuyến và an toàn, an ninh mạng.

i) Chủ động đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo thẩm quyền, trường hợp vượt thẩm quyền báo cáo lên cơ quan có thẩm quyền để xem xét, quyết định;

k) Ưu tiên thực hiện đầy đủ các chính sách của xã về nội dung chi cho hoạt động kiểm soát TTHC; chính sách hỗ trợ cho đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại 1 cửa; bảo đảm bố trí đầy đủ nhân lực, kinh phí hàng năm cho việc triển khai các nhiệm vụ cải cách TTHC, chuyển đổi số, Đề án 06/CP, hoàn thành các mục tiêu theo chỉ đạo của cấp trên.

l) Ưu tiên bố trí công chức có năng lực, trình độ, có tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ cho việc triển khai các nhiệm vụ cải cách TTHC, chuyển đổi số

2. Các bộ phận chuyên môn:

a, Tăng cường tham mưu, đề xuất các giải pháp pháp nâng cao năng lực thực thi công vụ, tăng cường giám sát, kiểm tra, đôn đốc trong giải quyết TTHC để giảm khâu trung gian và nhanh chóng, kịp thời chấm dứt tình trạng kéo dài thời gian giải quyết qua nhiều bộ phận.

b, Tập trung rà soát, đề nghị cắt giảm, đơn giản hóa TTHC trên cơ sở liên

thông điện tử, tái sử dụng dữ liệu để xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, đảm bảo nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm.

3. Văn phòng UBND xã

Tăng cường tham mưu công tác kiểm tra công vụ, tham mưu xử lý nghiêm cán bộ, công chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm TTHC, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định hoặc yêu cầu người dân, doanh nghiệp bổ sung hồ sơ nhiều lần hoặc để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

Phối hợp với Công chức Văn hoá xã hội công khai trên Trang Thông tin điện tử xã, kết quả đánh giá đơn vị theo Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực hiện trên môi trường điện tử và danh sách cán bộ, công chức để xảy ra chậm trễ theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

Phối hợp với công chức Tài chính kế toán tham mưu sắp xếp, bố trí cơ sở vật chất, đầu tư trang thiết bị làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để phục vụ công tác tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định.

4. Công chức Tư pháp; Công chức Văn hoá (Chính sách)

a) Tiếp tục chỉ đạo thực hiện có hiệu quả 02 nhóm TTHC liên thông "Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi" và "Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hỗ trợ chi phí mai táng, trợ cấp mai táng";

b) Đẩy mạnh triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính; đồng thời, tuyên truyền đến các cơ quan, tổ chức trên địa bàn xã về việc tiếp nhận, sử dụng kết quả chứng thực điện tử.

5. Công an xã

Tiếp tục tham mưu triển khai có hiệu quả các nội dung Đề án 06 trên địa bàn xã theo chỉ đạo của Tổ công tác triển khai Đề án 06 Chính phủ, của các bộ, ngành Trung ương và UBND thị xã.

6. Công chức Văn hoá (tuyên truyền)

Tăng thời lượng phát sóng và bài viết tuyên truyền về công tác cải cách TTHC, Đề án 06, lợi ích và hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn; phối hợp các cơ quan đẩy mạnh truyền thông trên môi trường mạng.

Yêu cầu cán bộ, công chức tổ chức thực hiện nghiêm Chỉ thị này. Định kỳ báo cáo hàng tháng, quý, 6 tháng, năm về UBND xã (lồng ghép trong thực hiện đánh giá về công tác cải cách hành chính tại các phiên họp định kỳ).

Giao Văn phòng UBND theo dõi, đôn đốc, tham mưu công tác kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị này./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng uỷ; TT HĐND xã;
- Chủ tịch UBND xã;
- Các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Các phòng ban, ngành cấp xã;
- Công Thông tin điện tử xã;
- Như kính gửi;
- Lưu: VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Dương Đình Đường

