|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** |
| **TỈNH QUẢNG NAM** | **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: /KH-UBND | *Quảng Nam, ngày tháng năm 2021* |
|  |  |

**KẾ HOẠCH**

**Chuyên đề phát huy sáng kiến về công tác cải cách hành chính**

**trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2021-2025**

Thực hiện Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ về ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2021–2030; Quyết định số 2370/QĐ-UBND ngày 19 tháng 8 năm 2021 của Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh về ban hành Kế hoạch CCHC tỉnh Quảng Nam giai đoạn 2021 - 2025; UBND tỉnh ban hành Kế hoạch chuyên đề phát huy sáng kiến về công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2021-2025, cụ thể như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

Nhằm đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, phát huy những sáng kiến, giải pháp hay được đề xuất trong thực tiễn công tác tại cơ quan, đơn vị, địa phương góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh, nâng cao chất lượng phục vụ tạo sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp; nâng cao kết quả xếp hạng các Chỉ số PAR INDEX, PAPI, PCI, SIPAS của tỉnh. Từ đó, tạo động lực thúc đẩy xây dựng nền hành chính dân chủ, hiện đại, chuyên nghiệp, kỷ cương, công khai, minh bạch, nâng cao chất lượng giải trình.

**2. Yêu cầu**

- Việc triển khai thực hiện các mô hình cải cách hành chính với mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân giai đoạn 2021 - 2025 phải bảo đảm thiết thực, hiệu quả, thực chất, không hình thức, tạo đột phá trong công tác cải cách hành chính của tỉnh, cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Gắn kết quả của việc triển khai thực hiện các mô hình với trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh.

**II. TRIỂN KHAI THỰC HIỆN MÔ HÌNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GẮN VỚI XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN**

**1. Mô hình “Hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết TTHC”**

**- Mục đích:** tạo điều kiện cho người dân trong việc thực hiện TTHC, góp phần nâng cao niềm tin và sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của chính quyền

**- Yêu cầu thực hiện:**

Giao Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Sở Nội vụ, Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh tỉnh và UBND cấp huyện triển khai đồng bộ mô hình “Đoàn thanh niên chung tay cải cách hành chính”. Tổ chức, bố trí sắp xếp để Đoàn viên thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh trực tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công và bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện và cấp xã để hỗ trợ người dân tiếp cận, kê khai, giải quyết TTHC.

**- Cơ quan thực hiện:** Các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã.

**- Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra**: Văn phòng UBND tỉnh.

**2. Mô hình gửi “Thư chúc mừng”, “Thư chia buồn”, “Thư xin lỗi” với người dân, doanh nghiệp**

**- Mục đích**: Thể hiện sự quan tâm, chia sẻ và tạo mối quan hệ gần gũi, gắn kết giữa chính quyền với người dân.

**- Yêu cầu thực hiện:**

+ UBND cấp xã gửi thư chúc mừng đến người dân khi có sự kiện trọng đại, tin vui như: Kết hôn, sinh con, xây nhà mới… Riêng đối với các trường hợp đăng ký kết hôn, kết hợp việc tổ chức Lễ đăng ký kết hôn với trao Giấy đăng ký kết hôn. Bên cạnh đó, cơ quan hành chính các cấp theo chức năng, nhiệm vụ gửi thư chúc mừng đến doanh nghiệp khi có tin vui như: Ra mắt sản phẩm mới, phát triển thêm thị trường tiềm năng, ký kết hợp đồng với các đối tác quan trọng…

+ UBND cấp xã gửi thư chia buồn đến người dân khi có chuyện không vui, như: Mất người thân, hỏa hoạn, các tai nạn gây thiệt hại đến vật chất và tinh thần…

+ Cơ quan hành chính các cấp theo thẩm quyền, nhiệm vụ được giao gửi thư xin lỗi cá nhân, tổ chức khi có sự cố xảy ra liên quan trực tiếp đến công tác quản lý nhà nước, gây thiệt hại và ảnh hưởng trực tiếp đến quyền, lợi ích các bên có liên quan (bên cạnh việc kịp thời giải quyết, xử lý vụ việc theo đúng quy định pháp luật).

+ Giao Sở Nội vụ xây dựng các mẫu thư chúc mừng, thư chia buồn, thư xin lỗi cho phù hợp với hoàn cảnh và tình hình thực tế hiện nay.

**- Cơ quan thực hiện**: UBND cấp xã và các sở, ban, ngành.

**- Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra**: Sở Nội vụ.

**3. Mô hình “Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà”**

­- **Mục đích**: Thể hiện tính phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước; đồng thời, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại và mang đến sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- **Yêu cầu thực hiện:**

+ Các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã cung cấp các kênh tiếp nhận như: Số điện thoại, e-mail, Trang Thông tin điện tử, các trang mạng xã hội (Zalo, Facebook,…) để người dân thuận tiện liên hệ khi có nhu cầu cần được hướng dẫn kê khai, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại nhà theo thời gian yêu cầu.

+ Giao Sở Nội vụ nghiên cứu đưa kết quả thực hiện của nội dung mô hình này vào các tiêu chí đánh giá trong Bộ chỉ số đánh giá CCHC đối với các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện.

**- Cơ quan thực hiện**: Các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã.

**- Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra**: Văn phòng UBND tỉnh.

**4. Đề án chuyển giao nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công**

**- Mục đích**: Giúp các cơ quan hành chính nhà nước giảm tải công việc, giảm chi phí đầu tư cơ sở vật chất, góp phần đẩy mạnh cải cách TTHC, mang lại lợi ích và tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức trong quá trình thực hiện các TTHC tại cơ quan hành chính nhà nước.

**- Yêu cầu thực hiện**: Các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện nghiêm túc và có hiệu quả đối với Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ hành chính công qua dịch vụ bưu chính thực hiện trên địa bàn tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 143/QĐ-UBND ngày 16 tháng 01 năm 2019 của UBND tỉnh*.*

**- Cơ quan thực hiện**: Các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã.

**- Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra**: Văn phòng UBND tỉnh.

**5. Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022**

**- Mục đích**: Xây dựng được kênh tiếp nhận thông tin nhanh, hiệu quả để giúp người dân và doanh nghiệp tháo gỡ khó khăn trong quá trình thực hiện TTHC, kịp thời phản ánh về những hành vi sách nhiễu, vòi vĩnh của cán bộ, công chức; đây sẽ là kênh thông tin tương tác giữa tỉnh với người dân, doanh nghiệp. Các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp sẽ là một trong những nguồn thông tin cung cấp cho tỉnh để kịp thời đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện cải cách hành chính; giúp kiểm tra việc chấp hành nghiêm các quy định pháp luật của cơ quan, tổ chức và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong hoạt động công vụ; kịp thời phát hiện, phòng ngừa, ngăn chặn các vi phạm trong công tác cán bộ và hoạt động công vụ.

**- Yêu cầu thực hiện:**

+ Các cơ quan, địa phương tổ chức thực hiện bảo đảm đúng theo yêu cầu của Quyết định số 774/QĐ-UBND ngày 24 tháng 3 năm 2021 của UBND tỉnh ban hành Đề án thí điểm thành lập Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam.

- Các Sở, ban, ngành có liên quan bố trí công chức, viên chức làm đầu mối tiếp nhận; phối hợp chặt chẽ, có trách nhiệm trong việc xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp;

- Từng cán bộ, công chức được phân công làm đầu mối phải phát huy tinh thần trách nhiệm để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

+ Giao Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh nghiên cứu mở rộng việc thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua ứng dụng Smart Quảng Nam (trên hệ điều hành Android và iOS của điện thoại thông minh). Báo cáo kết quả tiến độ thực hiện về UBND tỉnh.

+ Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 của tỉnh thực hiện thêm tính năng về việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Định kỳ khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thông qua zalo đối với những trường hợp tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công và bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp.

**- Cơ quan thực hiện**: Các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã.

**- Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra**: Văn phòng UBND tỉnh.

**6. Mô hình kết hợp dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích trong giải quyết TTHC**

**- Mục đích**: Việc kết hợp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và dịch vụ bưu chính công ích giúp cho cá nhân, tổ chức không cần phải đến trực tiếp Bộ phận Một cửa để nộp hồ sơ giấy, các khoản phí, lệ phí hoặc đối chiếu bản chính (nếu có) hoặc nhận kết quả theo quy định hiện hành về thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

**- Yêu cầu thực hiện:**

+ Các cơ quan, đơn vị, địa phương chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc chủ động phối hợp, hỗ trợ nhân viên tiếp nhận hoàn thành nhiệm vụ được giao; tạo điều kiện thuận lợi để người dân, tổ chức thực hiện TTHC, bảo đảm TTHC được giải quyết theo đúng quy định.

+ Giao Sở Nội vụ phối hợp với các sở, cơ quan ngang sở có liên quan nghiên cứu đưa kết quả thực hiện của mô hình này vào các tiêu chí đánh giá trong Bộ chỉ số đánh giá CCHC đối với các sở, cơ quan ngang sở và UBND cấp huyện.

+ Đề nghị Bưu điện Tỉnh bố trí nhân viên Bưu điện trên địa bàn tỉnh bảo đảm thực hiện tốt các công đoạn có liên quan đến quy trình.

**- Cơ quan thực hiện:** Các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã.

**- Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra**: Văn phòng UBND tỉnh.

**7. Mô hình Công dân không viết gắn với dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC**

**- Mục đích**: Mô hình công dân không viết gắn với dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC nhằm tạo điều kiện thuận lợi trong việc kê khai, nộp hồ sơ, giúp hạn chế sai sót và mất thời gian của người dân, doanh nghiệp; đồng thời, nâng cao chất lượng phục vụ của công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa các cấp trong quá trình giải quyết TTHC.

**- Yêu cầu thực hiện:**

+ Các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc chủ động phối hợp, hỗ trợ công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hoàn thành nhiệm vụ được giao; tạo điều kiện thuận lợi để người dân, tổ chức thực hiện TTHC, bảo đảm TTHC được giải quyết theo đúng quy định.

+ Giao Sở Nội vụ phối hợp với các sở, ban, ngành có liên quan nghiên cứu đưa kết quả thực hiện của mô hình này vào các tiêu chí đánh giá trong Bộ chỉ số đánh giá CCHC đối với các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện.

**- Cơ quan thực hiện**: Các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã.

**- Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra**: Văn phòng UBND tỉnh.

**8. Mô hình phát tờ rơi tuyên truyền Dịch vụ công trực tuyến và** phát hành Video Clip hướng dẫn nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3.4

**- Mục đích:** khuyến khích người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC qua môi trường điện tử;góp phần tiết kiệm thời gian, chi phí, làm cho hoạt động của các cơ quan nhà nước được minh bạch, hiệu quả, góp phần phòng chống tham nhũng, cải cách hành chính toàn diện.

**- Yêu cầu thực hiện:**

Các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố: triển khai các hoạt động hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong việc tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiệu quả, coi người dân và doanh nghiệp là trung tâm, là đối tượng phục vụ; phổ cập kỹ năng số, hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến nhằm nâng cao số lượng hồ sơ xử lý trực tuyến đối với mỗi dịch vụ công.

**- Cơ quan thực hiện**: Các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã.

**- Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra**: Sở Thông tin và Truyền thông.

**- Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra**: Sở Thông tin và Truyền thông.

**9. Những mô hình đang thực hiện tại các cơ quan, địa phương**

Giao Sở Nội vụ chủ trì phối hợp với các sở, ngành có liên quan rà soát, đánh giá và xác định cụ thể những mô hình đang hoạt động có hiệu quả tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo nhân rộng áp dụng cho toàn tỉnh.

**III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã

Tuyên truyền, phổ biến, triển khai thực hiện hiệu quả từng mô hình tại Kế hoạch này; xây dựng kế hoạch chi tiết, cụ thể thực hiện các mô hình theo thẩm quyền; hằng năm, tiến hành đánh giá kết quả thực hiện và xem đây là một trong các tiêu chí đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức; kết quả hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị nếu không thực hiện hoặc thực hiện không đạt theo yêu cầu thực hiện của Kế hoạch.

Ngoài ra, đối với các sở, ngành có trách nhiệm chính trong việc triển khai các nội dung, nhiệm vụ về cải cách hành chính, như: Cải cách thể chế, cải cách TTHC, cải cách tổ chức bộ máy hành chính, cải cách chế độ công vụ, cải cách tài chính công, xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số chịu trách nhiệm tăng cường tham mưu triển khai các mô hình, cách làm mới đối với các nhiệm vụ, lĩnh vực ngành phụ trách. Hằng năm, có ít nhất 01 mô hình, cách làm hay trên các lĩnh vực, nhiệm vụ cải cách hành chính.

2. Sở Nội vụ

- Chủ trì, tham mưu điều chỉnh, hoàn thiện và bổ sung các mô hình, cách làm mới về cải cách hành chính để tiếp tục phát huy hiệu quả trong việc xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

- Thường xuyên theo dõi, phối hợp với các cơ quan có liên quan hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra quá trình thực hiện Kế hoạch này.

3. Sở Thông tin và Truyền thông

Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật và việc vận hành Cổng Dịch vụ công tỉnh Quảng Nam, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh thông suốt, đáp ứng tốt nhất yêu cầu thực hiện các dịch vụ công trực tuyến (kể cả các dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia thuộc trách nhiệm của tỉnh).

- Chủ trì, phối hợp với Báo Quảng Nam, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, các phương tiện thông tin truyền thông tăng cường công tác tuyên truyền, phát động phong trào phát huy sáng kiến, giải pháp về cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh

4. Đề nghị Bưu điện tỉnh bảo đảm nhân lực, vật lực trong quá trình thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả tại nhà qua bưu chính công ích và các mô hình khác có liên quan.

5. Kinh phí tổ chức thực hiện những mô hình tại Kế hoạch này được lồng ghép trong quá trình xây dựng dự toán kinh phí cải cách hành chính hằng năm của đơn vị, địa phương.

**IV. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN VÀ CHẾ ĐỘ THÔNG TIN BÁO CÁO**

**1. Tiến độ thực hiện**

Kế hoạch này được triển khai thực hiện từ khi được ký ban hành cho đến năm 2025.

**2. Công tác kiểm tra, báo cáo**

- Trong từng năm, tùy theo tình hình thực tế, Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh thành lập Tổ kiểm tra, khảo sát, đánh giá tình hình kết quả thực hiện kế hoạch này.

- Hằng năm, các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện tổng hợp, báo cáo kết quả tình hình triển khai thực hiện Kế hoạch về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo, đề xuất). Thực hiện báo cáo lồng ghép với báo cáo CCHC định kỳ.

Trên đây là Kế hoạch chuyên đề phát huy sáng kiến về công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2021-2025. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có những vướng mắc hoặc đề xuất cần sửa đổi, bổ sung; đề nghị các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố báo cáo UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để xem xét, giải quyết./

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

|  |
| --- |
| ***Nơi nhận:***  - Thường trực Tỉnh ủy;  - Thường trực HĐND tỉnh;  - Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh;  - UBMTTQ Việt Nam tỉnh;  - Văn phòng Tỉnh ủy và các Ban Đảng thuộc Tỉnh ủy;  - Văn phòng HĐND và các Ban HĐND tỉnh;  - Các Sở, Ban, ngành;  - Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh;  - UBND các huyện, thị xã, thành phố;  - CPVP;  - Lưu: VT, NC, TH, KSTTHC |