**KHUNG NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CẢI THIỆN CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC**

**ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

| **STT** | **Nội dung công việc** | **Cơ quan chủ trì** | **Cơ quan phối hợp** | **Tiến độ thực hiện** | **Kết quả** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **I** | **Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ** | | | | |
| 1 | Tiếp tục cập nhật, công khai kịp thời, đầy đủ và có hệ thống các thông tin về 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, doanh nghiệp. | Các cơ quan, đơn vị của huyện | Ban Biên tập Cổng thông tin điện tử huyện | Thường xuyên | Các thông tin được rà soát, cập nhật và giới thiệu đầy đủ, kịp thời trên Cổng thông tin điện tử của huyện. |
| 2 | Hướng dẫn, giải đáp kịp thời, rõ ràng, cụ thể đối với những vướng mắc của tổ chức, công dân về cách thức thực hiện thủ tục hành chính, về việc nộp hồ sơ trực tuyến thông qua Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh; thanh toán trực tuyến; việc thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích; hướng dẫn cách thức tra cứu tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ qua tin nhắn và qua mạng internet. | Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện | Các cơ quan chuyên môn của huyện, Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh huyện, Chi cục Thuế huyện | Thường xuyên | Khách hàng hiểu và nắm bắt đầy đủ thông tin về thủ tục hành chính, về cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán 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. |
| 3 | Bố trí riêng nhân viên phụ trách hướng dẫn khách hàng về cách thức thực hiện thủ tục hành chính, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu. Tập trung hỗ trợ khách hàng ngay từ hồ sơ đầu vào để nâng cao chất lượng hồ sơ được tiếp nhận, giảm tình trạng bổ sung nhiều lần, hạn chế số lần đi lại của khách hàng | Các cơ quan chuyên môn của huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất huyện | Văn phòng HĐND và UBND huyện, Phòng Nội vụ | Thường xuyên | Khách hàng được hướng dẫn cụ thể về cách thức thực hiện thủ tục hành chính, cách điền các biểu mẫu, tờ khai để hoàn thiện hồ sơ trước khi nhận |
| **II** | **Tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ** | | | | |
| 1 | Trang bị thêm ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, máy tính có kết nối mạng internet...phục vụ cho khách hàng khi đến giao dịch, giải quyết công việc. | Văn phòng HĐND và UBND huyện | Phòng Tài chính - Kế hoạch | Thường xuyên | Bố trí đầy đủ các trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện. |
| 2 | Tiếp tục rà soát, cải tạo không gian giao tiếp giữa khách hàng với công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện theo quy định tại 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. | Văn phòng HĐND và UBND huyện | Phòng Tài chính - Kế hoạch | Thường xuyên | Không gian giao tiếp giữa khách hàng với công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện được cải tạo, tạo thuận lợi cho khách hàng khi đến giao dịch. |
| **III** | **Tiêu chí Thủ tục hành chính** | | | | |
| 1 | Rà soát, cập nhật và công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện. Nội dung công khai đầy đủ thủ tục hành chính theo yêu cầu của Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính. | Văn phòng HĐND và UBND huyện | Các cơ quan chuyên môn của huyện | Thường xuyên | Các thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, kịp thời, rõ ràng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện, trên Cổng thông tin điện tử huyện. |
| 2 | Tiếp tục bổ sung thêm các mẫu hồ sơ đối với toàn bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, đặt tại bàn viết hồ sơ trong Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện để tổ chức, công dân thuận tiện trong việc tham khảo, tra cứu khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính. | Văn phòng HĐND và UBND huyện | Các cơ quan chuyên môn của tỉnh, Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh huyện, Chi cục Thuế huyện | Thường xuyên | Các hồ sơ mẫu được bổ sung đầy đủ theo từng lĩnh vực thủ tục hành chính. |
| 3 | Tiếp tục rà soát của thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết đã được UBND tỉnh công bố để phát hiện những vướng mắc, bất cập, kiến nghị sửa đổi, bổ sung giảm các giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, rút ngắn quy trình, bước giải quyết công việc nhằm tạo thuận lợi cho tổ chức, công dân trong thực hiện thủ tục hành chính. | Các cơ quan chuyên môn của huyện | Văn phòng HĐND và UBND huyện | Thường xuyên | Báo cáo kết quả rà soát, đề xuất phương án đơn giản hoá thủ tục hành chính năm 2019. |
| 4 | Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận hồ sơ, không để xảy ra tình trạng yêu cầu tổ chức, công dân nộp thêm các giấy tờ ngoài quy định, tự tiện đặt thêm các khâu công việc khi giải quyết thủ tục hành chính. Xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm. | Các cơ quan chuyên môn của huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện, Chi cục Thuế huyện | Văn phòng HĐND và UBND huyện, Phòng Nội vụ | Thường xuyên | Hồ sơ của khách hàng được tiếp nhận đúng theo quy định hiện hành. |
| **IV** | **Tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức** | | | | |
| 1 | Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân theo 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. Tất cả hồ sơ phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả, tuân thủ chặt chẽ quy trình luân chuyển hồ sơ giữa các công chức chuyên môn, các bộ phận. Khi hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn thiện hồ sơ phải có phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo quy định, nội dung hướng dẫn phải rõ ràng, cụ thể. Nếu hồ sơ trễ hạn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả và xin lỗi tổ chức, công dân trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá 1 lần | Các cơ quan chuyên môn của huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện, Chi cục Thuế huyện | Văn phòng HĐND và UBND huyện, Phòng Nội vụ | Thường xuyên | Hồ sơ của khách hàng được hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết đúng theo quy định hiện hành về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. |
| 2 | Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại các cơ quan, đơn vị phải giao tiếp, ứng xử văn minh, lịch sự, thân thiện, hoà nhã, tận tình, giải quyết công việc nhanh chóng, chuyên nghiệp, sẵn sàng giúp đỡ người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Không tiếp nhận hồ sơ ngoài Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trụ sở cơ quan hoặc giới thiệu khách hàng liên hệ với tổ chức, cá nhân làm dịch vụ để thực hiện thủ tục hành chính. Phải ưu tiên tiếp đón khách hàng đến giao dịch, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi khách hàng đang chờ đợi, trường hợp cần thiết phải vắng mặt, cần xử lý công việc cấp bách thì phải xin lỗi, trao đổi rõ với khách hàng. | Các cơ quan chuyên môn của huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện , Chi cục Thuế huyện | Văn phòng HĐND và UBND huyện, Phòng Nội vụ | Thường xuyên | Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử, tận tình phục vụ khách hàng đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính. |
| 3 | Kịp thời tăng cường công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ vào thời điểm số lượng khách hàng đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện tăng cao. | Các cơ quan chuyên môn của huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện , Chi cục Thuế huyện | Văn phòng HĐND và UBND huyện, Phòng Nội vụ | Khi lượng khách hàng đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện tăng cao | Hồ sơ của khách hàng được tiếp nhận kịp thời, không phải chờ đợi lâu |
| 4 | Tăng cường kiểm tra, giám sát đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan, đơn vị về thực hiện nhiệm vụ, công vụ, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; kiên quyết phê bình và xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ, các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi thêm giấy tờ ngoài quy định khi tiếp nhận và xử lý hồ sơ, tự đặt thêm khâu công việc, nhũng nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp. | Các cơ quan chuyên môn của huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện, Chi cục Thuế huyện | Văn phòng HĐND và UBND huyện, Phòng Nội vụ | Thường xuyên | Cán bộ, công chức thực hiện tốt quy định về giao tiếp, ứng xử, giải quyết công việc cho tổ chức, công dân đúng quy định. Các trường hợp vị phạm bị xử lý nghiêm theo quy định hiện hành |
| 5 | Định kỳ cuối mỗi tháng tiến hành nhận xét, đánh giá việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; lấy kết quả này làm căn cứ để phân loại cán bộ, viên chức hằng năm và bình xét thi đua - khen thưởng, xử lý các trường hợp vi phạm (nếu có). | Các cơ quan chuyên môn của huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện, Chi cục Thuế huyện | Phòng Nội vụ huyện | Định kỳ hàng tháng | Kết quả nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên hàng tháng. |
| **V** | **Tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc** | | | | |
| 1 | Toàn bộ thông tin của khách hàng, hồ sơ đầu vào và tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính phải được cập nhật và lưu trữ đầy đủ trên phần mềm Một cửa điện tử | Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện | Các cơ quan chuyên môn của huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện, Chi cục Thuế huyện | Thường xuyên | Các thông tin, tài liệu được cập nhật đầy đủ, kịp thời phục vụ tốt nhu cầu tra cứu của khách hàng |
| 2 | 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 thực hiện các biện pháp cụ thể để đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ sớm hạn và đúng hạn, hạn chế đến mức thấp nhất hồ sơ trễ hạn. | Các cơ quan chuyên môn của huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện, Chi cục Thuế huyện | Phòng Nội vụ huyện | 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 huyện trong năm 2019. |
| 3 | 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 | Chi cục Thuế huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện, UBND xã, phường, thị trấn | Các cơ quan chuyên môn của huyện | 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 thông |
| 4 | Định kỳ hàng tuần, hàng tháng tổng hợp, đánh giá tình hình thiếp nhận, giải quyết hồ sơ của UBND huyện và đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan có biện pháp khắc phục đối với những hồ sơ trễ hạn. | Văn phòng HĐND và UBND huyện, Phòng Nội vụ | Các cơ quan chuyên môn của huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện , Chi cục Thuế huyện | Định ký hàng tuần, hàng tháng | Các cơ quan, đơn vị có hồ sơ trễ hạn phải báo cáo, giải trình với UBND huyện và thực hiện các biện pháp khắc phục triệt để hồ sơ trễ hạn. |
| 5 | Duy trì hệ thống tin nhắn tự động thông báo kết quả giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân | Văn phòng HĐND và UBND huyện, Phòng Văn hoá và Thông tin |  | Thường xuyên | Khách hàng nhận được tin nhắn thông báo kết quả, tiến độ giải quyết hồ sơ. |
| **VI** | **Tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi** | | | | |
| 1 | Thông báo rỗng rãi, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính taị Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện, tại trụ sở các cơ quan, đơn vị và trên các kênh thông tin đại chúng theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính. | Văn phòng HĐND và UBND huyện | Các cơ quan chuyên môn của huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện , Chi cục Thuế huyện |  | Thông tin về 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 huyện, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của huyện và in vào mặt sau của Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. |
| 2 | Tiếp nhận, giải đáp, xử lý kịp thời những phán ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức doanh nghiệp về quy định hành chính, về quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, về thái độ giao tiếp, ứng xử, phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức...; trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị theo Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (được sửa đổi, bổ sung theo Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính). | Các cơ quan chuyên môn của huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện, Chi cục Thuế huyện, UBND các xã, phường, thị trấn | Văn phòng HĐND và UBND huyện | 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; trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định. |