

Số: /KH-STP Bắc Giang, ngày tháng 01 năm 2024

KẾ HOẠCH Nâng cao chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức năm 2024

Thực hiện Quyết định 2083/QĐ-UBND ngày 28/12/2023 của UBND tỉnh về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023; nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp, Sở Tư pháp xây dựng kế hoạch nâng cao chỉ số hài lòng năm 2024, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Cải thiện, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong thực hiện công tác cải cách TTHC trọng tâm là giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp; nâng cao chất lượng phục vụ người dân và tổ chức.
- Nêu cao ý thức trách nhiệm của công chức, viên chức các phòng, đơn vị thuộc Sở để thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ được giao.

2. Yêu cầu

- Xác định cụ thể các nội dung, nhiệm vụ, chỉ tiêu cụ thể, trách nhiệm của từng phòng, đơn vị và thời gian thực hiện.
- Việc xây dựng và triển khai thực hiện các chỉ tiêu Kế hoạch này đảm bảo tiến hành đồng bộ, thống nhất với việc thực hiện các Kế hoạch khác của Sở và đảm bảo tiến độ theo yêu cầu.

II. NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Nâng cao chất lượng công tác cải cách TTHC

- Công khai đầy đủ, kịp thời 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, Cổng thông tin điện tử, nơi giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Cổng thông tin điện tử của Sở để các tổ chức, cá nhân dễ dàng tiếp cận và thực hiện.
- Tăng cường hướng dẫn công dân sử dụng tài khoản định danh điện tử do Bộ Công an (VneID) cung cấp, tài khoản Cổng DVC quốc gia để đăng nhập thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; hướng dẫn công dân thực hiện đăng tải, cập nhật các giấy tờ có liên quan đến tài khoản cá nhân thực hiện dịch vụ công để tái sử dụng giấy tờ là thành phần hồ sơ trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
- Rà soát, đánh giá thủ tục hành chính trong quá trình thực hiện; đề xuất loại bỏ các thủ tục rườm rà, chồng chéo dễ bị lợi dụng để tham nhũng, gây khó khăn

cho người dân, tổ chức; loại bỏ các thành phần hồ sơ không cần thiết, không hợp lý; tích hợp, cắt giảm mạnh các mẫu đơn, tờ khai và các giấy tờ không cần thiết hoặc có nội dung thông tin trùng lặp trên cơ sở ứng dụng các công nghệ số và các cơ sở dữ liệu sẵn có.

- Tổ chức tiếp nhận và giải quyết 100% TTHC đủ điều kiện; đảm bảo trên 95% giải quyết trước và đúng hạn; trường hợp quá hạn giải quyết phải xin lỗi tổ chức, công dân theo quy định.

- Kịp thời tiếp nhận, giải đáp phản ánh của người dân và tổ chức trong giải quyết TTHC của Sở.

Đơn vị tham mưu thực hiện: Văn phòng Sở và các phòng, đơn vị tham gia giải quyết TTHC.

Thời gian thực hiện: thường xuyên.

2. Nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn của đội ngũ công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

- Tiếp tục bố trí công chức, viên chức trực tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo điều kiện, tiêu chuẩn, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

- Quán triệt thực hiện nghiêm túc các quy định về giải quyết TTHC; tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc, lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công là thước đo chất lượng, hiệu quả hoạt động của đơn vị.

Đơn vị tham mưu thực hiện: Văn phòng Sở và các phòng, đơn vị có liên quan đến giải quyết TTHC.

Thời gian thực hiện: thường xuyên.

3. Thực hiện số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa

- Thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở; đảm bảo tỷ lệ khai thác sử dụng lại tài liệu là 50%.

- Rà soát hạ tầng công nghệ thông tin, đề xuất trang bị đảm bảo điều kiện vật chất tại Bộ phận một cửa để đảm bảo thực hiện số hoá theo quy định. Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.

Đơn vị tham mưu thực hiện: Văn phòng Sở.

Thời gian thực hiện: thường xuyên, đảm bảo hoàn thành tỷ lệ chỉ tiêu trong năm 2024.

4. Đẩy nhanh thực hiện các chỉ tiêu về cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến

- Thường xuyên rà soát, phối hợp chuẩn hoá dữ liệu thủ tục hành chính, đảm bảo dữ liệu thủ tục hành chính được đồng bộ, thống nhất giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Rà soát, đề xuất thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến; đề xuất tích hợp cung cấp dịch vụ trực tuyến toàn trình trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Rà soát, cấu trúc lại thủ tục hành chính đảm bảo rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến so với xử lý hồ sơ giấy.

- Đẩy mạnh việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; đảm bảo tỷ lệ hồ sơ được xử lý hoàn toàn trực tuyến trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC tối thiểu là 70%.

- Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến bảo đảm tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công tối thiểu là 60%.

- Thường xuyên đánh giá kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

Đơn vị tham mưu thực hiện: Văn phòng Sở.

Thời gian thực hiện: thường xuyên, đảm bảo hoàn thành tỷ lệ chỉ tiêu trong tháng 6 và cả năm 2024.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở, trong đó trọng tâm là Văn phòng Sở, Phòng Hành chính - Bổ trợ tư pháp quán triệt, triển khai việc thực hiện các nội dung Kế hoạch này đến toàn thể công chức, viên chức, người lao động thuộc phòng, đơn vị; đồng thời chủ động tham mưu, đề xuất thực hiện các nhiệm vụ được giao đảm bảo chất lượng, tiến độ theo yêu cầu.

2. Giao Văn phòng Sở theo dõi, đôn đốc việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này; kịp thời báo cáo Giám đốc Sở tiến độ, kết quả thực hiện theo quy định./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Sở;
- Phòng HCBTTP;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Đỗ Thị Việt Hà