

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ PHƯỚC HIỆP**

Số: 134/UBND-VP

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Phước Hiệp, ngày 06 tháng 8 năm 2024

V/v triển khai thực hiện Kế hoạch
số 132/KH-UBND ngày 05/7/2024
của Chủ tịch UBND tỉnh

Kính gửi:

- Các ngành chuyên môn của xã;
- Trưởng thôn 08 thôn trên địa bàn xã.

Ngày 05/7/2024, Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định đã ban hành Kế hoạch số 132/KH-UBND ngày 05/7/2024, Cải thiện, nâng cao kết quả Chỉ số PAPI, Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số PCI của tỉnh Bình Định đến năm 2025. (có Kế hoạch số 132/QĐ-UBND của UBND tỉnh và Phụ lục kèm theo).

Để đảm bảo cho việc triển khai thực hiện Kế hoạch số 132/KH-UBND ngày 05/7/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh kịp thời, thống nhất, hiệu quả trên địa bàn xã, Chủ tịch UBND xã yêu cầu các ngành chuyên môn, trưởng thôn 08 thôn trên địa bàn xã triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến và triển khai thực hiện một số nội dung liên quan thuộc thẩm quyền cấp xã (có phụ lục kèm theo công văn này) của Kế hoạch số 132/KH-UBND ngày 05/7/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh cho cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách có liên quan tại đơn vị mình biết, thực hiện.

2. Trên cơ sở các chỉ tiêu, giải pháp của phụ lục kèm theo các ngành chuyên môn, Trưởng thôn làm cơ sở để căn cứ triển khai thực hiện có hiệu quả, để đảm bảo các chỉ số Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số PCI trên địa bàn xã.

3. Giao Công chức Văn phòng – Thống kê

Giúp UBND xã theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện và báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo.

Yêu cầu các ngành chuyên môn của xã và Trưởng thôn 08 thôn nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND xã;
- Đài truyền thanh xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Trần Thị Mỹ Diệp

PHỤ LỤC
CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP ĐỂ NÂNG CAO CÁC CHỈ SỐ (PAPI, SIPAS, PAR INDEX)
THUỘC TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ
(Ban hành kèm theo Công văn số: 134/UBND-VP ngày 06 tháng 8 năm 2024 của Ủy ban nhân dân xã)

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
I	Chỉ số PAPI			
1	Tham gia người dân ở cấp cơ sở			
1.1	Tri thức công dân	Nâng cao kiến thức, kỹ năng của cán bộ, công chức cấp xã về thực hiện Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở	- Tuyên truyền, phổ biến và thực hiện đầy đủ các quy định của Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022. - Thông tin cụ thể cho người dân biết về vị trí lãnh đạo, chính sách hiện hành.	Thường xuyên
1.2	Cơ hội tham gia	Tăng tỷ lệ người dân tham gia vào các tổ chức chính trị-xã hội, đoàn thể	- Tuyên truyền, vận động người dân tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội, đoàn thể, các hội, nhóm... - Thông tin để người dân nắm các quy định về Quyền cử tri được đi bầu cử Trưởng thôn; kết quả bầu cử.	Thường xuyên
1.3	Chất lượng bầu cử	Tăng tỷ lệ người dân có hiểu biết về bầu cử	Thông tin để người dân nắm được các quy định về: - Phải có từ hai ứng cử viên trở lên để bầu Trưởng thôn; - Cử tri đại diện hộ gia đình trong thôn đều được mời đi bầu cử; - Việc bầu cử được tổ chức theo hình thức bỏ phiếu kín; - Danh sách người trúng cử Trưởng thôn được niêm yết công khai.	Thường xuyên
1.4	Đóng góp tự nguyện	Thực hiện đúng các quy định về huy động sự đóng góp tự nguyện	- Thực hiện đúng các quy định về huy động sự đóng góp tự nguyện. - Thông tin để người dân biết khi tham gia đóng góp tự	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
			nguyên công trình công cộng ở xã nơi sinh sống thì có quyền tham gia ý kiến trong quá trình thiết kế, tham gia vào việc quyết định và tham gia giám sát xây mới, tu sửa công trình công cộng ở xã do mình đóng góp. - Đóng góp của dân được ghi chép vào sổ sách của xã. - Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới, tu sửa công trình.	
2	Công khai, minh bạch trong hoạch định chính sách			
2.1	Tiếp cận thông tin	Nâng cao nhận thức, ý thức về quyền lợi và trách nhiệm của người dân vào đời sống chính trị ở cơ sở; đẩy mạnh hiệu quả việc thực hiện các quy định của Luật Tiếp cận thông tin	- Thực hiện tốt các nội dung công khai và các hình thức công khai theo Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022, Luật Tiếp cận thông tin. - Tuyên truyền, triển khai các hình thức phù hợp như công khai số điện thoại, hộp thư điện tử của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, thường xuyên tổ chức các cuộc gặp, tiếp xúc với nhân dân,... để nhân dân nói lên nguyện vọng, phản ánh kiến nghị, tham gia đóng góp ý kiến vào các chủ trương chính sách của Đảng và pháp luật của nhà nước, các cơ chế, chính sách của Trung ương cũng như của địa phương.	Thường xuyên
2.2	Công khai danh sách hộ nghèo	Người dân biết danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo được công khai trong 12 tháng qua	- Thực hiện điều tra, rà soát, bình xét và công nhận hộ nghèo, hộ cận nghèo hằng năm đảm bảo đúng quy trình, thủ tục, thời gian, cách thức thực hiện. Kết quả rà soát phải phản ánh đúng thực trạng đời sống của nhân dân, không bỏ sót hộ nghèo, cận nghèo. - Thông tin cho người dân biết về chuẩn nghèo ở đô thị và nông thôn trên địa bàn tỉnh; công khai danh sách hộ nghèo 12 tháng qua và các chế độ, chính sách của hộ nghèo được hưởng bằng nhiều hình thức để người dân biết.	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
			- Rà soát bổ sung những hộ thực tế rất nghèo nhưng chưa đưa vào danh sách hộ nghèo và đưa ra khỏi danh sách những hộ thực tế không nghèo hoặc đã thoát nghèo; đồng thời, thông tin kịp thời cho người dân biết.	
2.3	Công khai thu, chi ngân sách cấp xã/phường	Thu chi ngân sách cấp xã được công bố công khai	- Thực hiện đúng Thông tư số 344/2016/TT-BTC ngày 13/2/2017 của Bộ Tài chính quy định về quản lý ngân sách cấp xã và các hoạt động tài chính khác của xã, phường, thị trấn. - Công bố công khai thu chi ngân sách cấp xã bằng nhiều hình thức (Đài truyền thanh, niêm yết công khai tại trụ sở UBND cấp xã, tại thôn...); bảo đảm tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã công bố.	Thường xuyên
2.4	Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất	Người dân biết, nắm bắt các thông tin về quy hoạch – kế hoạch sử dụng đất và giám sát việc thực hiện các dự án, công trình trên địa bàn dân cư; giúp người dân tin tưởng vào hoạt động quản lý của cơ quan có thẩm quyền	- Thực hiện đúng các quy định về lập quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất. - Thực hiện việc lấy ý kiến đóng góp của người dân về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và chính quyền địa phương tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân. - Thông tin cho người dân biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của cấp xã, cấp huyện, cấp tỉnh bằng nhiều hình thức. - Công tác thu hồi, đền bù bảo đảm đúng quy định: Khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất; Đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu. Bảo đảm công tác thu hồi, đền bù không ảnh hưởng bất lợi đến cuộc sống của người dân. - Công khai Bảng giá đất hàng năm sau khi được UBND tỉnh ban hành tại trụ sở UBND cấp xã.	Thường xuyên
3	Trách nhiệm giải trình với			

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
	người dân			
3.1	Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền	Tăng tỷ lệ người dân liên hệ với Trưởng thôn; cán bộ UBND xã; cán bộ đoàn; cán bộ HĐND xã để giải quyết khúc mắc	Nâng cao chất lượng hoạt động của các đoàn thể, các chức danh không chuyên trách ở cấp xã; tiếp tục bồi dưỡng, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của đội ngũ Trưởng thôn, Trưởng Ban công tác mặt trận, các Đoàn thể ở thôn, tổ dân phố; đại biểu HĐND cấp xã; củng cố sự tin tưởng, tín nhiệm của người dân đối với cán bộ UBND cấp xã, đại diện các tổ chức đoàn thể, đại biểu HĐND cấp xã; nâng cao chất lượng giải trình với người dân.	Thường xuyên
3.2	Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân	Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của các tổ chức và công dân được giải quyết	Chính quyền địa phương tích cực, chủ động: - Thực hiện tốt Luật Khiếu nại, Luật tố cáo; Luật Tiếp công dân. - Thực hiện tốt công tác tiếp dân, giải quyết tốt những khúc mắc của dân. - Gặp gỡ, tiếp xúc với người dân thông qua các cuộc họp dân thường xuyên hoặc bất thường. - Tiếp thu và phúc đáp đầy đủ những đề xuất, kiến nghị của nhân dân.	Thường xuyên
3.3	Tiếp cận dịch vụ tư pháp	Nâng cao chất lượng hòa giải ở cơ sở	- Tăng cường tuyên truyền phổ biến pháp luật với người dân, đẩy mạnh mô hình trợ giúp pháp lý. - Giới thiệu, hướng dẫn, hỗ trợ, giúp đỡ người dân tiếp cận các dịch vụ tư pháp khi người dân có nhu cầu. - Phối hợp hiệu quả với Tòa án nhân dân các cấp trong việc giải quyết hiệu quả các tranh chấp dân sự đảm bảo đúng quy định của pháp luật.	Thường xuyên
4	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công			

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
4.1	Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	Tập trung giải quyết dứt điểm những vướng mắc của người dân và thực hiện tốt công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của người dân	Tăng cường kiểm tra, giám sát và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm. Nghiêm cấm cán bộ, công chức, người thực thi công vụ có các hành vi như: - Dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng; - Nhận các khoản tiền ngoài quy định khi làm chứng thực, xác nhận; cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; các thủ tục hành chính ở cấp xã.	Thường xuyên
4.2	Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	Người dân không chi thêm tiền để được quan tâm khám chữa bệnh; phụ huynh học sinh tiểu học không chi thêm tiền để con được quan tâm	- Tuyên truyền để người dân biết về Luật Phòng chống tham nhũng để mạnh dạn tố cáo hành vi vi phạm, đòi hỏi lộ. - Tăng cường các kênh tiếp nhận thông tin của người dân về hiện tượng tham nhũng. - Công khai rộng rãi, kết quả xử lý các vụ việc tham nhũng.	Theo quy định
5	Thủ tục hành chính công			
5.1	Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền	Nâng cao chất lượng giải quyết TTHC trên lĩnh vực tư pháp, hộ tịch	- Thực hiện nghiêm túc, đúng quy định về giải quyết các TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền, nhất là thủ tục xác nhận nguồn gốc đất tại địa phương; trường hợp gặp khó khăn, vướng mắc do nguồn gốc đất phức tạp, cần kéo dài thời gian xử lý thì phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất với cấp có thẩm quyền và liên hệ, giải thích rõ để người dân nắm thông tin, tạo được sự thông cảm, đồng thuận của người dân, tránh trường hợp để hồ sơ tồn đọng, kéo dài nhưng không minh bạch thông tin. - Đề cao vai trò, trách nhiệm của Người đứng đầu trong công tác theo dõi, tự kiểm tra và đánh giá thực chất về thái độ ứng xử, kỹ năng hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC của Bộ phận Một cửa. thực hiện nghiêm túc quy định về chuẩn mực giao tiếp, ứng xử trong công vụ theo quy định tại điểm b khoản 4 Điều 1 Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày	Thường xuyên
5.2	Thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	Nâng cao hiệu quả hoạt động, chất lượng giải quyết TTHC liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất		
5.3	Dịch vụ hành chính cấp xã	Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính cấp xã		

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
			27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công. Kiên quyết xử lý nghiêm các cá nhân vi phạm nội quy cơ quan, quy chế văn hóa công sở, quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. - Tham gia tập huấn và tự nghiên cứu nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội công chức cấp xã phục vụ công tác tiếp nhận hồ sơ TTHC, bảo đảm 100% công chức cấp xã (kể cả công chức đảm nhiệm các vị trí văn thư, kế toán,... không thuộc Bộ phận Một cửa) có khả năng hướng dẫn thực hiện và tiếp nhận hồ sơ TTHC, đặc biệt đối với các TTHC thiết yếu của người dân, có tần suất giao dịch lớn, như: Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, Đăng ký kết hôn, Đăng ký khai sinh,... Luôn bố trí công chức túc trực tại Bộ phận Một cửa trong giờ hành chính để sẵn sàng hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định. Tuyệt đối không để xảy ra tình trạng người dân phải chờ đợi hoặc đi lại nhiều lần để giải quyết TTHC do vắng mặt công chức Bộ phận Một cửa phụ trách tiếp nhận hồ sơ TTHC. - Thực hiện việc gửi thư xin lỗi và công khai thư xin lỗi đối với 100% hồ sơ trễ hẹn/quá hạn hoặc sơ suất trong việc thẩm định, tiếp nhận dẫn đến phải đề nghị người dân, doanh nghiệp bổ sung thêm thành phần hồ sơ theo quy định tại Điều 4 Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 72/2020/QĐ-UBND ngày 20/11/2020 (được sửa đổi bổ sung tại khoản 4, khoản 5, khoản 6 Điều 2 Quyết định số 57/2023/QĐ-UBND ngày 22/9/2023) của UBND tỉnh.	

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
II	Chỉ số SIPAS			
1	VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH			Trước ngày 30/11/2024
1.1	Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách	Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân về trách nhiệm giải trình của chính quyền về các chính sách	Cung cấp thông tin về chính sách cho người dân: - Tăng cường, thiết kế, tổ chức thực hiện các chương trình, chuyên mục cung cấp thông tin, giải thích chính sách tại cơ quan, trên đài phát thanh xã, họp thôn, đăng tải trên trang thông tin điện tử... đảm bảo phù hợp, thuận tiện, hiệu quả với người dân thuộc mọi thành phần. - Cần quan tâm đến các nhóm chính sách an sinh xã hội ngoài chính sách về phát triển kinh tế, ưu tiên nâng cao chất lượng của các chính sách quan trọng, nhận được sự quan tâm lớn của người dân.	Thường xuyên
1.2	Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân khi tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	Tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách (đăng tải trên trang thông tin điện tử, họp/ phỏng vấn tại khu dân cư, phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát gửi tới người dân ...)	Thường xuyên
1.3	Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân về chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	Tổ chức tuyên truyền sự phù hợp của các chính sách cho người dân biết và sử dụng (về phát triển kinh tế; khám, chữa bệnh; giáo dục phổ thông; trật tự an toàn xã hội; giao thông đường bộ; điện, nước sinh hoạt; an sinh xã hội; cải cách hành chính ...)	Thường xuyên
1.4	Kết quả, tác động của chính sách	Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân về kết quả, tác động của chính sách	Tổ chức tuyên truyền kết quả mang lại của các chính sách góp phần giúp cho kinh tế gia đình, đời sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
2.	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG			Trước ngày 30/11/2024
2.1	Tiếp cận dịch vụ	Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân khi đánh giá về các nội dung của việc tiếp cận dịch vụ	Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận một cửa các cấp/ Trung tâm Phục vụ hành chính công đáp ứng và phục vụ tốt nhất các nhu cầu của người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC: + Bảng hiệu Bộ phận một cửa, bảng niêm yết, thông báo rõ ràng, đầy đủ; + Bố trí đầy đủ ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, quạt máy (máy lạnh), nước uống cho người dân, tổ chức; + Trang bị đầy đủ máy tra cứu TTHC, máy scan, máy photocopy. - Đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về TTHC: thông qua phương tiện thông tin đại chúng, ứng dụng CNTT, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức tiếp cận, tìm hiểu để thực hiện khi có nhu cầu.	Thường xuyên
2.2	Thủ tục hành chính (TTHC)	Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân trong quá trình thực hiện các quy trình giải quyết thủ tục hành chính	- Rà soát, chỉnh trang nơi công khai thủ tục hành chính; đảm bảo thường xuyên cập nhật, công khai đầy đủ 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận hồ sơ, giải quyết theo đúng quy định; hình thức công khai phải rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, thuận tiện trong việc sử dụng. - Thực hiện nghiêm túc, đúng quy định về giải quyết các TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền, nhất là thủ tục xác nhận nguồn gốc đất tại địa phương; trường hợp gặp khó khăn, vướng mắc do nguồn gốc đất phức tạp, cần kéo dài thời gian xử lý thì phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất với cấp có thẩm quyền và liên hệ, giải thích rõ để người dân nắm thông	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
			tin, tạo được sự thông cảm, đồng thuận của người dân, tránh trường hợp để hồ sơ tồn đọng, kéo dài nhưng không minh bạch thông tin. - Đề cao vai trò, trách nhiệm của Người đứng đầu trong công tác theo dõi, tự kiểm tra và đánh giá thực chất về thái độ ứng xử, kỹ năng hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC của Bộ phận Một cửa. thực hiện nghiêm túc quy định về chuẩn mực giao tiếp, ứng xử trong công vụ theo quy định tại điểm b khoản 4 Điều 1 Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công. Kiên quyết xử lý nghiêm các cá nhân vi phạm nội quy cơ quan, quy chế văn hóa công sở, quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. - Tham gia tập huấn và tự nghiên cứu nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội công chức cấp xã phục vụ công tác tiếp nhận hồ sơ TTHC, bảo đảm 100% công chức cấp xã (kể cả công chức đảm nhiệm các vị trí văn thư, kế toán,... không thuộc Bộ phận Một cửa) có khả năng hướng dẫn thực hiện và tiếp nhận hồ sơ TTHC, đặc biệt đối với các TTHC thiết yếu của người dân, có tần suất giao dịch lớn, như: Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, Đăng ký kết hôn, Đăng ký khai sinh,... Luôn bố trí công chức túc trực tại Bộ phận Một cửa trong giờ hành chính để sẵn sàng hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định. Tuyệt đối không để xảy ra tình trạng người dân phải chờ đợi hoặc đi lại nhiều lần để giải quyết TTHC do vắng mặt công chức Bộ phận Một cửa phụ trách tiếp nhận hồ sơ TTHC. - Thực hiện việc gửi thư xin lỗi và công khai thư xin lỗi đối với 100% hồ sơ trễ hẹn/quá hạn hoặc sơ suất trong việc thẩm	

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
			định, tiếp nhận dẫn đến phải đề nghị người dân, doanh nghiệp bổ sung thêm thành phần hồ sơ theo quy định tại Điều 4 Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 72/2020/QĐ-UBND ngày 20/11/2020 (được sửa đổi bổ sung tại khoản 4, khoản 5, khoản 6 Điều 2 Quyết định số 57/2023/QĐ-UBND ngày 22/9/2023) của UBND tỉnh.	
2.3	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân khi đánh giá CCVC trong quá trình thực hiện giải quyết các TTHC	- Tổ chức triển khai các hoạt động nhằm nâng cao nhận thức và hành động của đội ngũ công chức, viên chức, đặc biệt là những công chức thuộc các phòng chuyên môn trực tiếp giải quyết các hồ sơ TTHC. - Thường xuyên nâng cao chuyên môn, kỹ năng giao tiếp cho CCVC hoặc nhân viên tiếp nhận làm việc tại Bộ phận một cửa. - Xử lý kịp thời đối với CCVC có thái độ những nhieu, gây khó khăn khi giao tiếp phục vụ người dân, tổ chức đến liên hệ giải quyết TTHC.	Thường xuyên
2.4	Kết quả dịch vụ	Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính	- Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo phù hợp với quy định, có thông tin đầy đủ, chính xác và đảm bảo tính công bằng; - Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định. - Thực hiện nghiêm việc xin lỗi người dân, tổ chức đối với những hồ sơ TTHC trễ hẹn. - Tổ chức đánh giá việc giải quyết, trả kết quả đúng hẹn, chất lượng giải quyết TTHC.	Thường xuyên
2.5	Cơ quan chính quyền tiếp	- Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân	- Thực hiện niêm yết công khai đường dây nóng, các quy định	Thường

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
	nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	khi đánh giá về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân - 100% phản ánh, kiến nghị của người dân đối với TTHC thuộc thẩm quyền được giải quyết kịp thời và được công khai trên cổng Dịch vụ công	về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức. - Tổ chức tiếp nhận, xử lý nghiêm, triệt để các góp ý, phản ánh kiến nghị và thông báo kết quả xử lý cho người dân, tổ chức. - Công khai đầy đủ những nội dung đã tiếp nhận và xử lý phản ánh nghị của người dân, tổ chức. - Thường xuyên rà soát, đánh giá kết quả giải quyết các nội dung nhận được phản ánh, kiến nghị từ người dân/tổ chức. - Tăng cường thông tin, tuyên truyền theo nhiều hình thức để người dân nhận thức đầy đủ, đúng đắn về quyền lợi và trách nhiệm của họ trong việc chống tiêu cực, tố cáo tiêu cực.	xuyên
III	Chỉ số PAR INDEX			
1	Công tác kiểm tra CCHC	100% các địa phương được kiểm tra trong năm thực hiện báo cáo khắc phục các tồn tại hạn chế trong công tác CCHC	- Triển khai các nhiệm vụ để khắc phục các tồn tại hạn chế mà các Đoàn kiểm tra CCHC đã chỉ ra. - Báo cáo khắc phục các tồn tại hạn chế mà các Đoàn kiểm tra CCHC đã chỉ ra đúng nội dung và thời gian quy định.	Theo thông báo kết quả kiểm tra
2	Công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ	- 100% TTHC được công khai - 100% hồ sơ TTHC được công khai	- Cập nhật, công khai đúng, đầy đủ, kịp thời các thông tin về TTHC tại địa phương. - Cập nhật tiến độ, kết quả giải quyết 100% hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh .	Thường xuyên
3	Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông	100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được tiếp nhận và trả kết quả tại bộ phận Một cửa cấp xã	- TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được tiếp nhận và trả kết quả tại cấp xã đảm bảo theo quy định. - Bố trí công chức đủ năng lực về chuyên môn, nghiệp vụ để thực hiện tiếp nhận và trả kết quả TTHC tại bộ phận Một cửa cấp xã.	
4	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC	- 100% hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện và UBND cấp xã tiếp nhận	- Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC đảm bảo theo quy định.	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
		trong năm được giải quyết đúng hạn - 100% hồ sơ TTHC trễ hạn thực hiện việc xin lỗi kịp thời trong giải quyết hồ sơ TTHC	- Thực hiện nghiêm túc, đúng quy định về giải quyết các TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền, nhất là thủ tục xác nhận nguồn gốc đất tại địa phương; trường hợp gặp khó khăn, vướng mắc do nguồn gốc đất phức tạp, cần kéo dài thời gian xử lý thì phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất với cấp có thẩm quyền và liên hệ, giải thích rõ để người dân nắm thông tin, tạo được sự thông cảm, đồng thuận của người dân, tránh trường hợp để hồ sơ tồn đọng, kéo dài nhưng không minh bạch thông tin. - Đề cao vai trò, trách nhiệm của Người đứng đầu trong công tác theo dõi, tự kiểm tra và đánh giá thực chất về thái độ ứng xử, kỹ năng hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC của Bộ phận Một cửa. thực hiện nghiêm túc quy định về chuẩn mực giao tiếp, ứng xử trong công vụ theo quy định tại điểm b khoản 4 Điều 1 Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công. Kiên quyết xử lý nghiêm các cá nhân vi phạm nội quy cơ quan, quy chế văn hóa công sở, quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.	
5	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết	100% phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được giải quyết kịp thời và được được công khai trên cổng Dịch vụ công	Kịp thời giải quyết các PAKN trong năm về TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.	Thường xuyên
6	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, nhân viên	Trong năm không có CBCC của địa phương bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên	Thực hiện tốt việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính.	Thường xuyên
7	Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ,	Phấn đấu 100% cán bộ, công chức	Bố trí cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn về chuyên môn,	31/12/2024

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
	công chức cấp xã	cấp xã thuộc phạm vi quản lý đạt chuẩn về chuyên môn, nghiệp vụ	nghiệp vụ theo quy định tại Nghị định số 33/2023/NĐ-CP ngày 10 tháng 6 năm 2023 của Chính phủ.	
8	Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách	- 100% các địa phương sử dụng kinh phí nguồn từ NSNN đảm bảo theo quy định - Hoàn thành 100% kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách	- Thường xuyên kiểm tra việc sử dụng kinh phí nguồn từ NSNN đảm bảo theo quy chế chi tiêu nội bộ và theo các quy định của pháp luật về tài chính – ngân sách. - Hoàn thành việc xử lý các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước đảm bảo theo quy định.	31/12/2024
9	Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước	100% các địa phương xử lý văn bản, hồ sơ công việc hoàn toàn trên môi trường mạng - 100% các địa phương gửi, nhận văn bản điện tử qua hệ thống văn phòng điện tử của tỉnh	- Kiểm tra, đôn đốc CCVC thuộc phạm vi quản lý thực hiện việc xử lý văn bản, hồ sơ công việc và gửi, nhận văn bản điện tử qua hệ thống văn phòng điện tử của tỉnh.	Thường xuyên
14	Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức	- Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết và cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã đạt tối thiểu 15% - Thực hiện 100% số dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện lên trực tuyến toàn trình. Phần đầu 100% hồ sơ TTHC của dịch vụ công trực tuyến toàn trình được giải quyết trực tuyến - 100% TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính và có đủ điều kiện triển khai được triển khai thanh toán	+ Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC. + Thực hiện các dịch vụ công trực tuyến toàn trình. + Thực hiện số hóa thành phần hồ sơ, cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử và hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến bảo đảm hoàn thành các chỉ tiêu được giao theo Quyết định số 235/QĐ-UBND ngày 18/01/2024 của UBND tỉnh	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
		trực tuyến. Phần đầu 100% TTHC được triển khai thanh toán trực tuyến có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến; 100% hồ sơ TTHC đã giải quyết của các TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính đang triển khai thanh toán trực tuyến được giao dịch thanh toán trực tiếp		