

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BÌNH ĐỊNH**

Số: /QĐ-UBND

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

Bình Định, ngày tháng năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Đề án “Đổi mới và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định”

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021- 2030;

Căn cứ Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06 tháng 10 năm 2022 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp;

Căn cứ Chương trình hành động số 09-CTr/TU ngày 14 tháng 5 năm 2021 của Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết Đại hội XX Đảng bộ tỉnh, Nghị quyết Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XIII về cải cách hành chính, trọng tâm là tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2020 – 2025;

Căn cứ Quyết định số 08/2022/QĐ-UBND ngày 21 tháng 3 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định nhiệm kỳ 2021 – 2026;

Căn cứ Quyết định số 3809/QĐ-UBND ngày 14 tháng 9 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch thực hiện Chương trình hành động số 09-CTr/TU ngày 14 tháng 5 năm 2021 của Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết Đại hội XX Đảng bộ tỉnh, Nghị quyết Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XIII về cải cách hành chính, trọng tâm là tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2020 – 2025;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 757/TTr-VPUBND ngày 22 tháng 12 năm 2022.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Đề án “**Đổi mới và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định**”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan triển khai thực hiện Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- BCĐ CTHĐ 09 của Tỉnh ủy;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đài PT&TH tỉnh, Báo Bình Định;
- Hội LHPN tỉnh, BTV Tỉnh đoàn;
- ĐUK các cơ quan tỉnh;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- THCB, PVHCC, HCTC;
- Tổ CCHC của VP UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Lưu: VT, KSTT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lâm Hải Giang

ĐỀ ÁN

**“Đổi mới và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp
trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định”**

**Phần thứ nhất
QUAN ĐIỂM, MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

I. QUAN ĐIỂM

1. Tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả mục tiêu: “Xây dựng nền hành chính phục vụ Nhân dân, dân chủ, pháp quyền, chuyên nghiệp, hiện đại, khoa học, trong sạch, công khai, minh bạch, tạo môi trường thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp” theo Nghị quyết số 27-NQ/TW ngày 09 tháng 11 năm 2022 Hội nghị lần thứ sáu Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XIII về tiếp tục xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam trong giai đoạn mới.

2. Thực hiện có chiều sâu công tác cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, xuất phát từ lợi ích của người dân, doanh nghiệp; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp theo Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ, Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06 tháng 10 năm 2022 của Chính phủ và Chương trình hành động số 09 của Tỉnh ủy về cải cách hành chính, trọng tâm là tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2020 – 2025.

3. Đổi mới phương thức, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong công tác giải quyết thủ tục hành chính theo hướng tăng cường trách nhiệm của các cơ quan chính quyền trong việc chủ động nắm bắt nhu cầu, chủ động phục vụ, giải quyết nhu cầu, nhất là các nhu cầu mang tính thiết yếu liên quan đến quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng, cơ bản của người dân, doanh nghiệp theo quy định của pháp luật thay vì chờ người dân, doanh nghiệp đề nghị mới xem xét, giải quyết.

4. Huy động sự tham gia của các tổ chức chính trị - xã hội và các nguồn lực xã hội, nhất là Hội Liên hiệp Phụ nữ, các đơn vị sự nghiệp trên địa bàn tỉnh tham gia vào công tác cải cách hành chính của tỉnh thông qua việc chia sẻ trách nhiệm với chính quyền để phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn, đảm bảo phát huy thế mạnh, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ từng cơ quan, đơn vị, tổ chức và phù hợp với nội dung, tính chất các công việc liên quan của Đề án.

5. Cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính phải gắn với chuyển đổi số, nâng cao chất lượng hoạt động của các cơ quan nhà nước trên cơ sở khai thác tối đa hiệu quả các nền tảng công nghệ thông tin; khai thác sử dụng “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh” sau khi tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, phần mềm giải quyết công việc của các Bộ, ngành Trung ương, nhất là Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

- Xây dựng nền hành chính tỉnh Bình Định chuyên nghiệp, đồng hành, phục vụ người dân, doanh nghiệp; lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm, là chủ thể và là mục tiêu, động lực; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp để đánh giá hiệu quả.

- Đổi mới phương thức hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, nhất là tại cấp cơ sở; trong đó, lấy việc đổi mới phương thức thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức theo hướng chủ động phục vụ, đồng hành cùng người dân, doanh nghiệp làm giải pháp trung tâm, cốt lõi.

- Huy động nhiều nguồn lực cùng tham gia vào các nhiệm vụ chung của công tác cải cách hành chính để phục vụ tốt hơn, hiệu quả hơn cho người dân, doanh nghiệp.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Trung bình mỗi năm, cả tỉnh có 5.000 hồ sơ đăng ký khai sinh, 2.000 hồ sơ đăng ký khai tử và 1.000 hồ sơ đăng ký kết hôn do các cơ quan nhà nước chủ động thực hiện thay vì chờ người dân nộp hồ sơ đề nghị.

b) Cải thiện, nâng cao kết quả Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAPI của tỉnh, cụ thể:

- Phần đầu kết quả chỉ số thành phần “Công chức” (thuộc Chỉ số SIPAS), chỉ số thành phần “Dịch vụ hành chính cấp xã” (thuộc Chỉ số PAPI) cao hơn mức trung bình cả nước, điểm chỉ số thành phần năm sau cao hơn năm trước.

- Phần đầu kết quả Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAPI của tỉnh nằm trong nhóm 20 địa phương dẫn đầu cả nước và nhóm 03 địa phương dẫn đầu khu vực Nam Trung bộ và Tây Nguyên, điểm chỉ số tổng hợp năm sau cao hơn năm trước.

c) Đến năm 2025, giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp tại Bộ phận Một cửa các cấp xuống trung bình còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch; thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ tối thiểu 30 phút/01 hồ sơ.

III. YÊU CẦU

1. Đề án phải được tổ chức triển khai thực hiện với quyết tâm chính trị cao của cán bộ, công chức, viên chức, nhất là Người đứng đầu các cấp, các

ngành, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh dựa trên quan điểm: “Quyết tâm đổi mới, sáng tạo, dám nghĩ, dám làm, dám đột phá, sẵn sàng đương đầu với khó khăn, thử thách, luôn nỗ lực hành động vì lợi ích chung” tại Kết luận số 14-KL/TW ngày 22 tháng 9 năm 2021 của Bộ Chính trị về chủ trương khuyến khích và bảo vệ cán bộ năng động, sáng tạo vì lợi ích chung.

2. Nội dung, nhiệm vụ, giải pháp phải đáp ứng các yêu cầu: thiết thực, khả thi, hiệu quả và gắn với đổi mới, sáng tạo, nâng cao chất lượng phục vụ hành chính đối với những nhu cầu mang tính thiết yếu trong đời sống của người dân và trong hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

3. Đảm bảo sự phân công, phân nhiệm rõ ràng, sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ, đồng hành giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan tham gia thực hiện Đề án vì kết quả chung của tỉnh trong công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính để phục vụ người dân, doanh nghiệp.

4. Việc lựa chọn thủ tục hành chính để xây dựng giải pháp tổ chức triển khai thực hiện theo quan điểm, mục tiêu, yêu cầu và nội dung của Đề án phải linh hoạt, phù hợp với tình hình thực tế, trên cơ sở thường xuyên rà soát, chủ động phát hiện những vấn đề nảy sinh để có sự bổ sung, điều chỉnh trong kế hoạch thực hiện Đề án hằng năm cho phù hợp. Đồng thời, phải có cơ chế, giải pháp để theo dõi, quản lý, kiểm tra, giám sát và đánh giá hiệu quả của việc tổ chức triển khai thực hiện Đề án.

Phần thứ hai

NỘI DUNG NHIỆM VỤ

I. NHÓM NHIỆM VỤ LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC ĐỔI MỚI PHƯƠNG THỨC PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Mục đích

Đổi mới phương thức hoạt động của các cơ quan nhà nước theo hướng chủ động tìm hiểu, nắm bắt thông tin về nhu cầu của người dân để hỗ trợ, phục vụ người dân thực hiện thủ tục hành chính. Đồng thời, thể hiện sự quan tâm, chia sẻ, đồng viên của các cơ quan chính quyền đối với những vấn đề nảy sinh, có ảnh hưởng, tác động đến cuộc sống người dân và hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp, góp phần xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, gần gũi, đồng hành, phục vụ người dân, doanh nghiệp.

2. Nội dung thực hiện

2.1. Chủ động nắm bắt nhu cầu và hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính

Huy động sự tham gia của Hội Liên hiệp Phụ nữ các xã, phường, thị trấn và sự phối hợp của các cơ sở y tế trong việc thực hiện các thủ tục hành chính

thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã. Trước mắt, tổ chức thực hiện mô hình “Hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp” đối với 03 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Hộ tịch, bao gồm: (i) Đăng ký khai sinh, (ii) Đăng ký kết hôn, (iii) Đăng ký khai tử. Cụ thể:

a) Đối với thủ tục “Đăng ký khai sinh”: được thực hiện với 02 phương thức theo nhu cầu cụ thể của người dân như sau:

- Đăng ký khai sinh tại nhà: hội viên Hội Liên hiệp Phụ nữ cấp xã (nơi cư trú của người dân) chủ động liên hệ với gia đình có trẻ sơ sinh để thu thập thông tin, hồ sơ liên quan và phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp xã để thực hiện thủ tục cấp giấy khai sinh và trao Giấy khai sinh (kèm theo thư chúc mừng gia đình có thêm thành viên mới) tại nhà cho người dân.

- Đăng ký khai sinh khi còn lưu trú tại các cơ sở y tế: người dân cung cấp các thông tin, hồ sơ cần thiết liên quan đến nhân thân của trẻ sơ sinh cho cơ sở y tế. Sau đó, cơ sở y tế trực tiếp thực hiện tương tác với Ủy ban nhân dân cấp xã (nơi cư trú của người dân) thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được kết nối liên thông với Hệ thống phần mềm của cơ sở y tế để thực hiện thủ tục Cấp giấy khai sinh cho trẻ sơ sinh. Sau khi hoàn thành việc cấp Giấy khai sinh, Ủy ban nhân dân cấp xã phối hợp với cơ sở y tế trao Giấy khai sinh (kèm theo thư chúc mừng gia đình có thêm thành viên mới) cho người dân tại cơ sở y tế hoặc phối hợp với Hội Liên hiệp Phụ nữ cấp xã trao tại nhà cho người dân.

b) Đối với thủ tục “Đăng ký kết hôn”: gia đình liên hệ hội viên Hội Liên hiệp Phụ nữ cấp xã (nơi cư trú của người dân) để cung cấp thông tin, hồ sơ liên quan đến thủ tục “Đăng ký kết hôn” để hội viên Hội Liên hiệp Phụ nữ cấp xã phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp xã giải quyết và gửi Giấy chứng nhận kết hôn (kèm theo thư chúc mừng hạnh phúc) tại nhà của người dân.

c) Đối với thủ tục “Đăng ký khai tử”: gia đình liên hệ hội viên Hội Liên hiệp phụ nữ cấp xã (nơi cư trú của người dân) để cung cấp thông tin, hồ sơ liên quan đến thủ tục “Đăng ký khai tử” của thân nhân để hội viên Hội Liên hiệp Phụ nữ cấp xã phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp xã giải quyết và gửi Giấy chứng tử (kèm theo thư chia buồn) tại nhà của người dân.

2.2. Các giải pháp thể hiện sự quan tâm, đồng hành cùng người dân, doanh nghiệp nhằm nâng cao mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính

a) Thông qua công tác quản lý, theo dõi, nắm bắt tình hình trên địa bàn dân cư, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn triển khai thực hiện việc gửi Thư chúc mừng, Thư chia buồn đến người dân, tổ chức trong các sự kiện sau:

- Gửi Thư chúc mừng khi gia đình người dân có những sự kiện vui, trọng đại như: kết hôn, sinh con, tân gia... hoặc khi hộ gia đình, tổ chức, doanh nghiệp

khai trương các hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ... trên địa bàn dân cư.

- Gửi Thư chia buồn khi gia đình người dân gặp những việc như: mất người thân, hỏa hoạn hoặc các tai nạn khác gây thiệt hại đến vật chất và tinh thần của người dân, tổ chức.

b) Nội dung Thư chúc mừng, Thư chia buồn phải bảo đảm thiết thực, ý nghĩa, thể hiện được sự tôn trọng, quan tâm, đồng hành, chia sẻ của các cơ quan Nhà nước với người dân, doanh nghiệp. Đồng thời, nội dung Thư chúc mừng, Thư chia buồn cần kết hợp tuyên truyền, phổ biến các nội dung, một số điều cần lưu ý với người dân, tổ chức đối với từng sự kiện, bảo đảm phù hợp với truyền thống văn hóa chung của đất nước, phong tục, tập quán của địa phương và đảm bảo các quy định của pháp luật.

c) Việc gửi Thư chúc mừng, Thư chia buồn phải đảm bảo tính kịp thời, đầy đủ các trường hợp phát sinh nhằm phát huy đúng mục đích, ý nghĩa của việc triển khai thực hiện Đề án.

3. Phân công thực hiện

a) Cơ quan chủ trì: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng Kế hoạch triển khai mô hình “Hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp”.

b) Cơ quan phối hợp: Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; Hội Liên hiệp Phụ nữ các xã, phường, thị trấn; một số cơ sở y tế trên địa bàn tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan.

4. Lộ trình thực hiện

- Quý I năm 2023: xây dựng Kế hoạch thực hiện mô hình “Hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp” tại một số địa phương cấp huyện, cấp xã trước khi thực hiện rộng rãi trên phạm vi toàn tỉnh.

- Quý I năm 2024: tổ chức sơ kết, đánh giá việc thực hiện nội dung nhiệm vụ nêu trên để xem xét triển khai áp dụng trên phạm vi toàn tỉnh. Đồng thời, nghiên cứu, mở rộng phạm vi thực hiện đối với các thủ tục hành chính thiết yếu khác liên quan đến người dân, doanh nghiệp.

- Quý II năm 2025: tiếp tục tổ chức sơ kết, đánh giá kết quả thực hiện để xem xét sửa đổi các quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh liên quan đến công tác giải quyết thủ tục hành chính theo hướng bổ sung một số nội dung công việc của Đề án đã thực hiện hiệu quả trở thành nhiệm vụ mang tính thường xuyên của các cơ quan Nhà nước.

- Bắt đầu từ năm 2026 trở đi, việc đánh giá kết quả thực hiện được lồng ghép trong báo cáo kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ hằng năm theo quy định.

II. NHÓM NHIỆM VỤ LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC NÂNG CAO PHƯƠNG THỨC HOẠT ĐỘNG CỦA CHÍNH QUYỀN THEO HƯỚNG SỬ DỤNG KẾT QUẢ CHUYỂN ĐỔI SỐ ĐỂ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP

1. Rà soát, đơn giản hóa thành phần hồ sơ, mẫu tờ khai thủ tục hành chính

1.1. Mục đích: tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong việc khai báo thông tin để nộp hồ sơ thủ tục hành chính theo nguyên tắc không phải khai báo lại các thông tin cá nhân đã có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

1.2. Nội dung thực hiện:

Rà soát, tái cấu trúc các quy trình thực hiện thủ tục hành chính theo hướng loại bỏ, cắt giảm các thành phần hồ sơ, đơn giản hóa mẫu đơn, mẫu tờ khai điện tử (eform) có các nội dung thông tin mà Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh có thể khai thác, sử dụng dữ liệu trực tiếp từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (bao gồm các thông tin về cá nhân, nhân thân, nơi thường trú của công dân).

1.3. Phân công thực hiện

- a) Cơ quan chủ trì: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.
- b) Cơ quan phối hợp: Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã.

1.4. Thời gian hoàn thành:

- Hoàn thành việc ban hành văn bản hướng dẫn trong quý II năm 2023.
- Tổ chức thực hiện: Thường xuyên.

2. Nâng cấp chức năng đánh giá, khảo sát trực tuyến mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh

2.1. Mục đích: Đa dạng hóa phương thức thu nhận thông tin đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính từ người dân, doanh nghiệp; hình thành công cụ phục vụ công tác khảo sát và tổng hợp thông tin đánh giá bảo đảm theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

2.2. Nội dung thực hiện

- Xây dựng bộ câu hỏi, tiêu chí đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Nâng cấp chức năng đánh giá, khảo sát trực tuyến mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh bảo đảm đáp ứng các nội dung, tiêu chí đánh giá theo quy định và yêu cầu tổng hợp kết quả chấm điểm, phân loại, xếp hạng các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc đối tượng đánh giá. Đồng thời, nghiên cứu mở rộng, đa dạng hóa phương thức khảo sát nhằm tạo thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp trong việc tham gia đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

- Tổ chức phổ biến, thông tin, tuyên truyền rộng rãi bằng nhiều hình thức đến người dân, doanh nghiệp về việc đánh giá, khảo sát trực tuyến mức độ hài lòng đối với việc giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

2.3. Phân công thực hiện

a) Cơ quan chủ trì: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Cơ quan phối hợp: Sở Nội vụ, các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã.

2.4. Thời gian hoàn thành: Quý III năm 2023.

3. Cung cấp chức năng “Đặt lịch hẹn giờ giải quyết thủ tục hành chính” trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh

3.1. Mục đích: giúp giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã; góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

3.2. Nội dung thực hiện

Cung cấp, bổ sung chức năng “Đặt lịch hẹn giờ giải quyết thủ tục hành chính” trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, bảo đảm đáp ứng các yêu cầu: (i) kết nối, chia sẻ dữ liệu với “Hệ thống lấy số thứ tự giải quyết thủ tục hành chính” đang được triển khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa của một số địa phương cấp huyện nhằm kết hợp đồng bộ giữa việc đặt lịch hẹn giờ giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và việc lấy số thứ tự trực tiếp tại Bộ phận Một cửa các cấp; (ii) giám sát thời gian chờ đợi của người dân, tổ chức và thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của người làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp để phục vụ việc đánh giá năng suất, hiệu quả tiếp nhận hồ sơ theo mục tiêu, nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên

thông trong giải quyết thủ tục hành chính” trên địa bàn tỉnh ban hành tại Quyết định số 4521/QĐ-UBND ngày 12 tháng 11 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

3.3. Phân công thực hiện

a) Cơ quan chủ trì: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Cơ quan phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị liên quan.

3.4. Thời gian hoàn thành: Quý II năm 2024.

4. Xây dựng “Tổng đài giải đáp thông tin thủ tục hành chính”

4.1. Mục đích: bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý, giải đáp câu hỏi, ý kiến, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến quy định thủ tục hành chính và tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được kịp thời, chuyên nghiệp, công khai, minh bạch.

4.2. Nội dung thực hiện

- Xây dựng “Tổng đài giải đáp thông tin thủ tục hành chính” bảo đảm cung cấp một số chức năng cơ bản như: (i) tiếp nhận, chuyển cuộc gọi phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức đến các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan giải đáp; (ii) lưu trữ thông tin cuộc gọi; (iii) khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc phản hồi, giải đáp các câu hỏi, phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Ban hành Quy chế phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý và trả lời câu hỏi, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về quy định thủ tục hành chính và tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thông qua “Tổng đài giải đáp thông tin thủ tục hành chính”.

4.3. Phân công thực hiện

a) Cơ quan chủ trì: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Cơ quan phối hợp: Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

4.4. Thời gian hoàn thành: Quý III năm 2024.

Phần thứ ba **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

I. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện Đề án và các kế hoạch triển khai thực hiện Đề án được ngân sách nhà nước đảm bảo theo phân cấp ngân sách hiện hành.

2. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị huy động các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật để phục vụ cho công tác triển khai thực hiện các nội dung nhiệm vụ Đề án.

II. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

- Là cơ quan thường trực tổ chức triển khai thực hiện Đề án. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan xây dựng Kế hoạch, văn bản hướng dẫn cụ thể để triển khai thực hiện các nội dung nhiệm vụ Đề án quy định tại Quyết định này.

- Theo dõi, đôn đốc và lồng ghép việc kiểm tra, giám sát việc thực hiện các nội dung nhiệm vụ của Đề án trong các cuộc kiểm tra chuyên đề việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông hoặc kiểm tra cải cách hành chính do Sở Nội vụ chủ trì.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông rà soát, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin tại các cơ sở y tế để triển khai việc kết nối liên thông dữ liệu giữa phần mềm quản lý của các cơ sở y tế với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để phục vụ cho việc thực hiện thủ tục Đăng ký khai sinh tại các cơ sở y tế.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan tham mưu công tác sơ kết, tổng kết việc thực hiện Đề án; tham mưu việc sửa đổi các quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh liên quan đến công tác giải quyết thủ tục hành chính theo hướng bổ sung một số nội dung công việc của Đề án đã thực hiện hiệu quả trở thành nhiệm vụ mang tính thường xuyên của các cơ quan Nhà nước.

2. Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh

- Tổ chức quán triệt, tuyên truyền, phổ biến việc triển khai thực hiện Đề án này đến Hội Liên hiệp phụ nữ các cấp. Chỉ đạo Hội Liên hiệp Phụ nữ cấp xã, phường, thị trấn phối hợp chặt chẽ với Ủy ban nhân dân cùng cấp để triển khai hiệu quả các nội dung công việc liên quan đến việc hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính.

- Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng và triển khai Kế hoạch thực hiện nhóm nhiệm vụ liên quan đến việc đổi mới phương thức phục vụ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.

3. Sở Tài chính

Hướng dẫn bố trí, thanh quyết toán kinh phí thực hiện Đề án theo quy định hiện hành về phân cấp ngân sách.

4. Sở Nội vụ

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định khen thưởng hoặc đề xuất Hội đồng

thẩm định chỉ số cải cách hành chính của tỉnh cộng điểm thường khi chấm điểm chỉ số cải cách hành chính định kỳ hằng năm đối với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có sáng kiến, mô hình hay, thiết thực, áp dụng hiệu quả trong thực tiễn.

5. Sở Thông tin và Truyền thông, Báo Bình Định, Đài Phát thanh và Truyền hình Bình Định

- Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan nghiên cứu, triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng mạng viễn thông trên phạm vi toàn tỉnh; trong đó, chú trọng cải thiện, nâng cấp hạ tầng mạng internet đối với các địa bàn vùng sâu, vùng xa, tạo điều kiện cho người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích trực tuyến khác.

- Thường xuyên thông tin, tuyên truyền về quan điểm, mục đích, lợi ích, cách thức hoạt động của các mô hình theo Đề án và tình hình, kết quả thực hiện các nội dung nhiệm vụ của Đề án theo chức năng nhiệm vụ được giao.

6. Các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn

- Nghiên cứu, chủ động phát hiện các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý hoặc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình có thể áp dụng các quan điểm, mục tiêu, yêu cầu và mô hình của Đề án này; trên cơ sở đó, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng giải pháp, nhiệm vụ cụ thể để tổ chức triển khai thực hiện.

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về việc triển khai thực hiện các nội dung nhiệm vụ của Đề án thông qua các hình thức phù hợp với tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị, địa phương như: (i) thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, đài truyền thanh, Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương; (ii) phát hành tờ rơi, treo pano, áp phích tại trụ sở làm việc hoặc các địa điểm công cộng; (iii) thông qua các cuộc họp giao ban, Hội nghị tuyên truyền hoặc các buổi tiếp dân, sinh hoạt khu phố...

- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố ban hành Kế hoạch riêng (hoặc lồng ghép vào Kế hoạch cải cách hành chính) để triển khai các nội dung nhiệm vụ thuộc trách nhiệm thực hiện của địa phương. Quan tâm, chỉ đạo hỗ trợ các điều kiện cần thiết, hỗ trợ kinh phí hoạt động theo quy định về phân cấp ngân sách để Hội Liên hiệp Phụ nữ cấp huyện, cấp xã hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao tại Đề án này.

- Lồng ghép việc báo cáo kết quả thực hiện các nội dung nhiệm vụ Đề án này trong Báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ của đơn vị theo quy định.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét, giải quyết hoặc bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp./.