

## KẾ HOẠCH

### Nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) của huyện Hón Quản

Thực hiện Công văn số 1436/UBND-NC ngày 05/5/2021 củ UBND tỉnh Bình Phước về việc nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh Bình Phước. Nhằm cải thiện và tạo chuyển biến mạnh mẽ môi trường kinh doanh của huyện, để người dân, tổ chức cảm nhận tích cực hơn về sự phục vụ của chính quyền huyện, từ đó cải thiện Chỉ số PAPI một cách bền vững, UBND huyện xây dựng Kế hoạch nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) huyện Hón Quản năm 2021, nội dung cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Nâng cao chất lượng điều hành, quản trị và hành chính công của bộ máy chính quyền từ huyện đến các xã, thị trấn, xây dựng nền hành chính dân chủ, minh bạch, hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

- Tăng cường nhận thức của người dân, doanh nghiệp và đề cao trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc tham gia cải thiện, đánh giá chỉ số PAPI của tỉnh.

- Góp phần thúc đẩy mạnh cải cách hành chính, huy động sự tham gia của các tầng lớp Nhân dân vào quá trình xây dựng, thực thi và giám sát việc thực hiện chính sách.

##### 2. Yêu cầu

- Xác định việc cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI là nhiệm vụ thường xuyên, lâu dài, liên tục của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Việc cải thiện, nâng cao chỉ số PAPI phải đồng bộ với kế hoạch cải cách hành chính năm 2021 và chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính của huyện.

- Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc đánh giá thực trạng và khẩn trương có giải pháp phù hợp để khắc phục những tồn tại, hạn chế.

#### II. NỘI DUNG

##### 1. Nội dung Cải cách hành chính

##### 1.1. Công tác Chỉ đạo, điều hành

Triển khai thực hiện hoàn thành đúng tiến độ các nhiệm vụ cải cách hành chính được Chủ tịch UBND huyện giao tại Kế hoạch số 27/KH-UBND ngày

19/01/2021 của UBND huyện. Tăng cường trách nhiệm người đứng đầu trong thực hiện nhiệm vụ Cải cách hành chính theo Quyết định số 212/QĐ-UBND ngày 25/01/2021 của UBND huyện Hón Quán về quy định trách nhiệm đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị nhà nước về thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính trên địa bàn huyện Hón Quán. Tiếp tục thực hiện nghiêm việc gắn kết quá thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính với công tác thi đua, khen thưởng.

### **1.2. Cải cách thể chế.**

Không ban hành các văn bản trái với quy định của Trung ương, UBND tỉnh và UBND huyện; không đặt ra các quy định, điều kiện riêng gây khó khăn cho tổ chức và cá nhân trong thực thi nhiệm vụ được giao. Tham mưu ban hành văn bản quy phạm pháp luật đúng quy định của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật và Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14/5/2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật và theo đúng tiến độ đề ra.

### **1.3. Cải cách tổ chức, bộ máy.**

Tiếp tục sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trên địa bàn huyện tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả theo quy định.

### **1.4. Cải cách thủ tục hành chính**

Tập trung chỉ đạo cải cách hành chính, trong đó có cải cách thủ tục hành chính đảm bảo phục vụ tốt người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC), cụ thể:

- Định kỳ, rà soát các thủ tục hành chính do Trung ương, UBND tỉnh công bố ban hành mới, sửa đổi, bổ sung để tham mưu Chủ tịch UBND huyện công bố kịp thời theo quy định.

- Tăng cường khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC, khuyến khích hướng dẫn người dân, tổ chức khảo sát trực tuyến. Đồng thời, căn cứ vào kết quả khảo sát, các cơ quan, đơn vị tiếp tục phát huy kết quả đạt được và đưa ra những giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế từ những phiếu có nội dung mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp đánh giá ở mức trung bình trở xuống nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC. Đảm bảo 95% người dân, tổ chức, doanh nghiệp được khảo sát hài lòng với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; 100% thủ tục hành chính được cập nhật kịp thời

và công khai tại nơi tiếp nhận và trả kết quả, trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị đầy đủ, đúng quy định.

- Tiếp tục công khai số điện thoại đường dây nóng trên trang thông tin điện tử, tại trụ sở làm việc của cơ quan, đơn vị để tiếp nhận, trả lời các ý kiến của tổ chức, cá nhân liên quan lĩnh vực ngành, địa phương quản lý.

- Về giải quyết thủ tục hành chính:

+ Đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết đúng hẹn, không có hồ sơ trễ hẹn.

+ 100% hồ sơ, thủ tục hành chính đang tồn đọng kéo dài phải được giải quyết dứt điểm.

+ Không để tổ chức, cá nhân phải đi lại quá một (01) lần để bổ sung hồ sơ; 100% trường hợp hồ sơ trễ hẹn đều có văn bản nêu rõ lý do, xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại ngày trả kết quả theo quy định.

+ 100% cơ quan, đơn vị công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên cổng thông tin điện tử hoặc cổng dịch vụ công của tỉnh.

**1.5. Nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và ý thức tổ chức kỷ luật của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị**

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính theo Chỉ thị số 26/CT-TTG ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong các cơ quan hành chính Nhà nước các cấp và Chỉ thị số 18/CT-UBND ngày 29/12/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Nâng cao văn hóa công vụ, góp phần hình thành phong cách ứng xử, lễ lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, đảm bảo tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong hoạt động thực thi nhiệm vụ, công vụ, đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân, xã hội theo Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án văn hóa công vụ. Đồng thời tiếp tục thực hiện có hiệu quả các mô hình chính quyền thân thiện, phục vụ nhân dân theo Công văn số 2169/UBND-NC ngày 31/7/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh; thực hiện đúng chuẩn mực giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức với người dân, phải biết tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cụ thể, rõ ràng những thắc mắc của người dân, với phương châm “4 xin, 4 luôn”: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

- Trong năm không có lãnh đạo: huyện, các phòng, ban chuyên môn, các đơn vị sự nghiệp, UBND các xã, thị trấn bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên.

- Bố trí công chức, viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt; thực hiện tinh giản biên chế theo Kế hoạch đã đề ra; tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng, đảm bảo hoàn thành 100% kế hoạch đề ra.

### **1.6. Hiện đại hóa hành chính tại cơ quan, đơn vị**

- Sử dụng có hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước, tiếp tục thực hiện có hiệu quả chữ ký số, đảm bảo 100% văn bản trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử, 100% các cơ quan, đơn vị địa phương xử lý văn bản, hồ sơ công việc trên môi trường điện tử.

- Tăng cường và sử dụng khai thác có hiệu quả phần mềm một cửa điện tử, hồ sơ giải quyết được theo dõi, cập nhật, đầy đủ, kịp thời trên hệ thống phần mềm.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, phấn đấu 100% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, trên 50% tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết trực tuyến mức độ 4 trên tổng số hồ sơ. Đồng thời tiếp tục thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ công ích theo quy định, đảm bảo trên 20% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được trả qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Duy trì thực hiện tốt hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO trong hoạt động các cơ quan, đơn vị, đảm bảo thực hiện đúng việc duy trì, cải tiến ISO 9001:2015 theo quy định.

## **2. Nội dung cải thiện điểm số PAPI**

### **2.1. Nội dung “tham gia của người dân ở cấp cơ sở”**

- Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến pháp luật và Pháp lệnh số 34/2007/PL-UBTVQH11 ngày 20/4/2007 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về thực hiện dân chủ ở xã, thị trấn.

- Đẩy mạnh thực hiện quy chế dân chủ cơ sở theo hướng đi vào thực chất, đảm bảo đúng các lĩnh vực “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”, góp phần xây dựng chính quyền cơ sở dân chủ, trong sạch, vững mạnh.

- Đối với những khoản đóng góp (xây dựng, sửa chữa công trình công cộng, xây dựng nông thôn mới...), đảm bảo nguyên tắc dân chủ, công khai, minh bạch, do người dân quyết định thực hiện và quyết định mức đóng góp.

### **2.2. Nội dung “Công khai, minh bạch trong hoạch định chính sách”**

- Thực hiện nghiêm túc và đầy đủ các quy định về công khai, minh bạch như: Công khai kế hoạch, quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội; dự toán, quyết toán ngân sách; dự án, công trình đầu tư và thứ tự ưu tiên, tiến độ thực hiện,

phương án bồi thường, hỗ trợ, giải phóng mặt bằng,... liên quan đến các công trình, dự án trên địa bàn; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất chi tiết, phương án điều chỉnh, quy hoạch khu dân cư trên địa bàn; việc quản lý các nguồn quỹ, vốn đầu tư, tài trợ theo chương trình, dự án; các khoản huy động đóng góp của Nhân dân; chủ trương, kế hoạch vay vốn phát triển sản xuất, giảm nghèo; các loại và mức thu phí, lệ phí; kết quả thanh tra, kiểm tra, giải quyết các vụ việc tiêu cực, tham nhũng của cán bộ, công chức; chế độ, chính sách của Trung ương và tỉnh, huyện hàng năm liên quan đến quyền lợi, nghĩa vụ của Nhân dân.

- Việc công khai phải cụ thể, chi tiết, lựa chọn hình thức công khai phù hợp, thuận tiện để người dân tiếp cận, giám sát. Phát huy vai trò giám sát của Hội đồng nhân dân huyện, Hội đồng nhân dân xã, thị trấn, các đoàn thể quần chúng, cán bộ, công chức và Nhân dân; kịp thời ngăn chặn những dấu hiệu tiêu cực, xử lý theo đúng quy định đối với những trường hợp vi phạm các quy định về quản lý, sử dụng tài chính, tài sản công.

- Thực hiện công khai quy trình điều tra, rà soát và công nhận hộ nghèo, hộ cận nghèo theo đúng quy định, bảo đảm đúng đối tượng thuộc diện hộ nghèo theo quy định của Thủ tướng Chính phủ. Công khai, minh bạch danh sách hộ nghèo tại trụ sở UBND xã, thị trấn và các thôn, ấp, khu phố. Xử lý nghiêm những trường hợp thực hiện không đúng các quy định về chính sách an sinh xã hội dành cho hộ nghèo.

- Các dự thảo về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tại địa phương đều phải tổ chức lấy ý kiến đóng ý của người dân tại nơi có đất. Thực hiện công bố, công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất chi tiết và khung giá đất hiện thời trên Cổng thông tin điện tử của huyện và tại trụ sở UBND xã, thị trấn. Kịp thời cập nhật, công khai khi có sự điều chỉnh quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hoặc khung giá đất. Phải công khai và thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất, mức giá đền bù khi thu hồi đất. Công khai kế hoạch đầu tư của các dự án trên địa bàn và kết quả xử lý các vụ việc qua giám sát ở khu dân cư.

### **2.3. Nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân”**

- Thực hiện nghiêm trách nhiệm giải trình với người dân của các cấp chính quyền theo Nghị định số 90/2013/NĐ-CP ngày 08/8/2013 của Chính phủ quy định về trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; Thông tư số 02/2014/TT-TTCP ngày 29/4/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều Nghị định số 90/2013/NĐ-CP ngày 08/8/2013 của Chính phủ. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương phải cụ thể hóa việc thực hiện nhiệm vụ giải trình trong nội quy, quy chế làm việc; chỉ đạo, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện nghiêm túc trách nhiệm giải trình trước Nhân dân.

- Thực hiện tốt công tác tiếp công dân; giải trình kịp thời, hiệu quả những vướng mắc, khiếu nại, tố cáo của công dân. Nâng cao chất lượng và hiệu quả các buổi làm việc giữa chính quyền với Nhân dân, các cuộc tiếp xúc cử tri, tiếp dân.

- Các dự án, chương trình đầu tư trong cộng đồng phải có sự tham gia của Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư cộng đồng để thay mặt Nhân dân giám sát chất lượng, hiệu quả công việc. Sau mỗi kỳ giám sát cần công khai kết quả, thông tin giám sát để Nhân dân theo dõi, nắm bắt.

#### **2.4. Nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”**

- Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật, các văn bản có liên quan về phòng, chống tham nhũng bằng nhiều hình thức để cán bộ, công chức, viên chức biết, thực hiện và người dân giám sát việc thực hiện, góp phần nâng cao hiệu quả công tác phòng, chống tham nhũng tại địa phương. Phát huy vai trò giám sát của Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể chính trị - xã hội các cấp và Nhân dân trong công tác đấu tranh phòng, chống tham nhũng. Xử lý nghiêm các hành vi tham nhũng và xử lý trách nhiệm của người đứng đầu khi để xảy ra tham nhũng trong cơ quan, đơn vị, địa phương do mình phụ trách.

- Tăng cường công tác giám sát, thanh tra, kiểm tra, chú trọng ở những vị trí, công việc có khả năng dễ xảy ra tham nhũng, tiêu cực; tiếp nhận và xử lý kịp thời những khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân về các vụ việc tham nhũng; công khai báo cáo kết quả phòng, chống tham nhũng hàng năm, các kết luận thanh, kiểm tra trên các phương tiện thông tin đại chúng để người dân giám sát.

- Thực hiện tự kiểm tra về công vụ, công chức trong thực thi công vụ; xử lý kỷ luật đối với các trường hợp vi phạm quy định, sách nhiễu, gây khó khăn cho người dân hoặc lợi dụng chức vụ, vị trí công tác để trục lợi cá nhân.

- Thực hiện nghiêm túc việc kê khai tài sản, thu nhập của cán bộ, công chức, viên chức. Đồng thời, công khai tại trụ sở của cơ quan, đơn vị để Nhân dân biết, giám sát.

- Thực hiện tốt công tác phòng ngừa, bao gồm: Công khai đầy đủ và kịp thời các cơ chế, chính sách của nhà nước và địa phương; công khai đầy đủ quy trình giải quyết thủ tục hành chính, nhất là những thủ tục hành chính liên quan đến đất đai, đầu tư, kinh doanh, chế độ chính sách cho người có công, các đối tượng bảo trợ xã hội; công khai các mức thu, khoản thu, khoản đóng góp của Nhân dân, các chương trình, dự án đầu tư, quyết toán, bình xét hộ nghèo,...

- Nâng cao hiệu quả tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và các xã, thị trấn; giải quyết tốt thủ tục hành chính (TTHC) cho

người dân, doanh nghiệp; đảm bảo 100% thủ tục hành chính được niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện và các xã, thị trấn.

### **2.5 Nội dung “Thủ tục hành chính công”**

- Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong công tác cải cách TTHC. Thực hiện nghiêm túc, có chất lượng công tác rà soát các quy định TTHC thuộc phạm vi quản lý; kiến nghị cắt giảm tối đa các TTHC rườm rà, không cần thiết để giảm thời gian và chi phí tuân thủ TTHC nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân. Kịp thời cập nhật, công khai đầy đủ TTHC, quy trình giải quyết trên Cổng thông tin điện tử huyện, tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện và các xã, thị trấn.

- Nâng cao chất lượng giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức. Thường xuyên khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng các dịch vụ cung cấp, nhất là: Chứng thực, xác nhận; cấp giấy phép xây dựng, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất,... để có giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công.

- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá chất lượng hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện và các xã, thị trấn để kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức; tăng cường tuyên truyền và hỗ trợ người dân tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Hướng dẫn và kiểm tra, giám sát cơ quan, đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong thực hiện hoạt động cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn huyện; thực hiện công khai địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử, trang thông tin điện tử của cơ quan để tổ chức, cá nhân có thể liên lạc trước, trong và sau khi gửi, nhận hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

### **2.6. Nội dung “Cung ứng dịch vụ công”**

#### **a. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp dịch vụ y tế công lập**

- Tổ chức tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế để góp phần tăng tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế; thực hiện có hiệu quả công tác cải cách TTHC trong lĩnh vực bảo hiểm y tế.

- Từng bước nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe, khám chữa bệnh cho người dân. Nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ y, bác sĩ. Phát huy vai trò của Trạm y tế xã, thị trấn trong việc cung cấp, thực hiện các dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu cho Nhân dân trên địa bàn xã, thị trấn.



## **b. Cải thiện chất lượng giáo dục, nhất là giáo dục tiểu học công lập**

- Tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trường lớp, trang thiết bị dạy học cho các trường; từng bước đầu tư xây dựng trường chuẩn quốc gia ở các cấp học.

- Tuyển dụng đội ngũ giáo viên đủ số lượng đáp ứng kế hoạch mạng lưới trường, lớp; nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên cả về năng lực, kỹ năng giảng dạy và phẩm chất đạo đức nhằm bảo đảm chất lượng giảng dạy ở các cấp học; kiên quyết xóa bỏ tình trạng dạy thêm, học thêm không đúng quy định.

## **c. Tiếp tục cải thiện cơ sở hạ tầng**

- Nâng cấp lưới điện nhằm đảm bảo cung cấp điện phục vụ phát triển kinh tế - xã hội, phục vụ sinh hoạt của người dân; thực hiện tốt việc cung cấp điện cho các hộ dân chưa có điện, cấp điện nhưng chưa ổn định và liên tục. Tăng cường công tác bảo dưỡng thường xuyên các tuyến đường giao thông nông thôn trên địa bàn huyện, tiếp tục đẩy mạnh thực hiện bê tông hóa các tuyến đường ở nông thôn để phục vụ nhu cầu đi lại, sản xuất kinh doanh của người dân.

- Rà soát, cập nhật, điều chỉnh, bổ sung quy hoạch các công trình cấp nước nông thôn trên địa bàn toàn huyện. Tiếp tục thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân theo chương trình Mục tiêu quốc gia nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn; đảm bảo chất lượng các công trình cấp nước sạch. Thực hiện tốt dịch vụ thu gom, xử lý rác thải, nước thải ở các khu vực, địa bàn dân cư.

## **d. Giữ vững an ninh, trật tự trên địa bàn khu dân cư**

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động thực hiện các chương trình phối hợp hoạt động giữa các cơ quan, đơn vị trong công tác xây dựng nền quốc phòng toàn dân, an ninh nhân dân vững mạnh. Tiếp tục đẩy mạnh phong trào toàn dân tham gia bảo vệ an ninh Tổ quốc.

- Tiếp tục triển khai thực hiện tốt các chương trình quốc gia phòng, chống tội phạm, phòng, chống ma túy; không để xảy ra các hoạt động theo kiểu xã hội đen và các loại tội phạm mới, giảm tội phạm do nguyên nhân xã hội.

## **2.7. Nội dung “Quản trị môi trường”**

- Triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm giảm thiểu ô nhiễm môi trường, cân bằng giữa phát triển kinh tế và bảo vệ môi trường.

- Nâng cao ý thức bảo vệ môi trường; cải thiện, nâng cao chất lượng nguồn nước ăn uống và sinh hoạt. Có giải pháp, biện pháp xử lý những điểm nóng về ô nhiễm môi trường trên địa bàn huyện.

- Đẩy mạnh xã hội hóa hoạt động bảo vệ môi trường, khuyến khích cá nhân, tổ chức, các thành phần kinh tế tham gia các dịch vụ thu gom, vận chuyển,



tái chế, xử lý chất thải và các dịch vụ khác về bảo vệ môi trường; đẩy mạnh xã hội hóa về bảo vệ môi trường.

## **2.8. Nội dung “Quản trị điện tử”**

- Tăng cường phổ biến đến người dân được biết và sử dụng Cổng thông tin điện tử của huyện; nâng cao chất lượng, đổi mới giao diện theo hướng thân thiện, dễ tiếp cận; nâng cao chất lượng cung cấp thông tin để tăng số lượng, tỷ lệ người dân khai thác thông tin hành chính sử dụng Cổng thông tin điện tử của huyện.

- Nâng cao chất lượng phục vụ, tăng cường các tiện ích, tuyên truyền và có các giải pháp hỗ trợ để người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, phần mềm một cửa điện tử khi giải quyết TTHC.

- Đầu tư, nâng cấp, bổ sung máy tính, máy in, máy quét, máy tính chuyên dùng và các thiết bị công nghệ thông tin khác cho các phòng, ban chuyên môn thuộc huyện và UBND các xã, thị trấn.

- Triển khai cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 trên nhiều phương tiện truy cập khác nhau, bao gồm cả thiết bị di động; nâng cao chất lượng phục vụ, tạo sự thuận tiện trong tiếp cận và sử dụng thông tin của người dân và doanh nghiệp. Tăng cường các hình thức tuyên truyền và hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Phòng Nội vụ**

- Theo dõi, đôn đốc tình hình tổ chức triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương; định kỳ, tổng hợp tham mưu UBND huyện báo cáo kết quả về UBND tỉnh theo quy định.

- Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với các dịch vụ công mà Nhà nước cung cấp để đề ra các biện pháp cải thiện chất lượng các hoạt động dịch vụ công trên địa bàn huyện

- Tăng cường kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công sở, đạo đức công vụ tại các cơ quan, đơn vị, địa phương. Kịp thời phát hiện, và đề xuất UBND huyện xử lý các trường hợp vi phạm.

- Tham mưu UBND huyện các giải pháp để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn huyện, đặc biệt là công chức cấp xã.

### **2. Văn phòng HĐND và UBND huyện**

- Chủ trì, tham mưu UBND huyện chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thường xuyên rà soát, cập nhật danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết; kiểm tra việc niêm yết, công khai và giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo

quy định; nâng cao số lượng hồ sơ, TTHC được tiếp nhận, xử lý trực tuyến mức độ 3, 4.

- Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thuộc huyện thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, TTHC của tổ chức, cá nhân đảm bảo thời gian quy định và gửi văn bản xin lỗi các tổ chức, cá nhân khi xảy ra tình trạng hồ sơ bị trễ hẹn.

- Triển khai việc lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện.

- Đăng tải đầy đủ danh mục và các nội dung cấu thành của từng TTHC lên Cổng thông tin điện tử huyện; theo dõi, đôn đốc các đơn vị, địa phương trong việc cập nhật, đăng tải TTHC lên Cổng thông tin điện tử theo quy định.

- Phối hợp với cơ quan liên quan trong việc tăng cường bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện và các xã, thị trấn.

### **3. Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội**

Tăng cường hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy trình rà soát, xét duyệt việc công khai hộ nghèo, hộ cận nghèo và giải quyết các chế độ chính sách xã hội theo đúng quy trình, thủ tục quy định.

### **5. Phòng Tài nguyên và Môi trường**

- Thường xuyên rà soát các cơ chế chính sách về đất đai còn bất cập để đề xuất cấp có thẩm quyền thay thế, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tế.

- Tham mưu triển khai thực hiện đảm bảo quy trình cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho tổ chức, nhân dân; nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có biện pháp khắc phục tình trạng ô nhiễm nguồn nước, những điểm nóng về ô nhiễm môi trường để có giải pháp, biện pháp xử lý và nâng cao ý thức bảo vệ môi trường ở địa phương.

### **6. Phòng Giáo dục và Đào tạo**

Chủ trì, tham mưu UBND huyện cải thiện chất lượng giáo dục; tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học cho các trường; nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên cả về năng lực, kỹ năng giảng dạy và phẩm chất đạo đức.

### **7. Trung tâm Y tế huyện**

Tham mưu UBND huyện thực hiện tốt chức năng quản lý nhà nước về y tế. Phối hợp với Bảo hiểm xã hội huyện tăng cường tuyên truyền chính sách bảo

hiêm y tế để góp phần tăng tỷ lệ người dân tham gia đóng bảo hiểm; nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe, khám, chữa bệnh cho người dân và trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ y, bác sĩ.

### **8. Phòng Văn hóa - Thông tin**

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về những nội dung của Chỉ số PAPI; định hướng Đài Truyền thanh – Truyền hình huyện và Đài Truyền thanh các xã, thị trấn thường xuyên đưa tin, bài phản ánh về kết quả triển khai thực hiện Chỉ số PAPI trên địa bàn huyện

- Chủ trì, tham mưu, chỉ đạo triển khai, kiểm tra, đôn đốc việc ứng dụng công nghệ thông tin, bưu chính công ích trong quá trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết TTHC.

### **9. Công an huyện**

- Đẩy mạnh công tác dân vận và xây dựng phong trào “Toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc”; huy động sức mạnh toàn dân và cả hệ thống chính trị vào công tác bảo đảm an ninh, trật tự; nâng cao hiệu quả, hiệu lực quản lý nhà nước về an ninh, trật tự trên địa bàn.

- Chỉ đạo Công an các xã, thị trấn tăng cường công tác quản lý nhà nước về an ninh, trật tự trên địa bàn huyện.

**10. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam huyện:** Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, ngành, đoàn thể huyện và UBND các xã, thị trấn tăng cường công tác tuyên truyền cải cách hành chính, phổ biến pháp luật và pháp lệnh số 34/2007/PL-UBTVQH của UBTVQH về thực hiện dân chủ ở xã, thị trấn, tiếp thu và kịp thời giải thích tất cả các kiến nghị của người dân. Rà soát và tìm biện pháp tăng cường hiệu quả của các thiết chế, đảm bảo trách nhiệm giải trình của chính quyền với người dân, trong đó có “Ban thanh tra nhân dân”, “Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng”. Đồng thời lồng ghép với công tác dân vận để người dân cùng phối hợp thực hiện.

### **11. Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.**

- Xây dựng kế hoạch tổ chức triển khai thực hiện các giải pháp cụ thể phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương nhằm góp phần nâng cao Chỉ số PAPI trên địa bàn huyện.

- Tăng cường công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân kịp thời đúng quy định, không để xảy ra tình trạng khiếu kiện vượt cấp.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát quá trình giải quyết công việc của cán bộ, công chức, đảm bảo thực hiện đúng quy định về giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (đặc biệt là thủ tục chứng thực, xác thực, chứng

nhận quyền sử dụng đất), đảm bảo hướng dẫn kê khai hồ sơ đầy đủ, chính xác để người dân, tổ chức bổ sung hồ sơ không quá 01 lần. Phải thực hiện nghiêm việc gửi văn bản công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với hồ sơ trễ hẹn và gia hạn thời gian giải quyết.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, việc thực thi nhiệm vụ, công vụ gắn liền với đạo đức, văn hóa công vụ của cán bộ, công chức cơ quan; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

**12. Các cơ quan, đơn vị khác:** Căn cứ chức năng nhiệm vụ được giao, chịu trách nhiệm phối hợp với các cơ quan chủ trì trong việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp theo tinh thần nội dung Kế hoạch này để nâng cao hiệu quả công tác điều hành, quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ công của cơ quan hành chính trên địa bàn huyện.

\* **Chế độ báo cáo:** Định kỳ 6 tháng (trước ngày 10/6), 01 năm (trước 10/12), các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm tổng hợp và báo cáo kết quả thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số PAPI về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) để theo dõi, giám sát thực hiện và tổng hợp báo cáo UBND tỉnh theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) trên địa bàn huyện Hón Quán năm 2021, UBND huyện yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và Chủ tịch UBND các xã, thị trấn căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để nâng cao hiệu quả công tác điều hành, quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ công của cơ quan hành chính trên địa bàn huyện. /.

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ tỉnh Bình Phước;
- CT, PCT UBND huyện;
- UBMTTQVN huyện;
- Các phòng chuyên môn;
- Các đơn vị sự nghiệp;
- UBND các xã, thị trấn;
- Công an huyện;
- LĐVP, CV:NC;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**



*Phan Thị Kim Oanh*