

Số: 1129/BC-UBND

Phước Tiến, ngày 11 tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện Kế hoạch nâng cao chỉ số cải cách hành chính và chỉ số mức độ hài lòng của UBND phường Phước Tiến năm 2023

Thực hiện kế hoạch số 5377/KH-UBND ngày 07/7/2023 của UBND thành phố Nha Trang về việc nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND thành phố Nha Trang năm 2023.

Căn cứ Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 01/02/2023 của UBND phường Phước Tiến về việc ban hành kế hoạch cải cách hành chính phường Phước Tiến năm 2023;

Thực hiện Kế hoạch số 358/KH-UBND ngày 12/5/2021 của UBND phường Phước Tiến về việc thực hiện Chương trình hành động nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021 – 2025;

Thực hiện Kế hoạch số 669/KH-UBND ngày 12/7/2023 của UBND phường Phước Tiến Nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường Phước Tiến năm 2023;

Qua công tác triển khai thực hiện, UBND phường Phước Tiến báo cáo như sau:

1. Công tác chỉ đạo thực hiện

- Được sự quan tâm của Đảng ủy, UBND phường xác định công tác cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm và thường xuyên; công tác nâng cao chỉ số cải cách hành chính, chỉ số mức độ hài lòng không chỉ riêng của lĩnh vực nhà nước mà là trách nhiệm của toàn thể cán bộ, công chức, nhân viên, tổ chức chính trị xã hội; cán bộ đảng viên từ địa phương đến Tổ dân phố.

- UBND phường quán triệt cán bộ, công chức, nhân viên nghiêm túc tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết thủ tục hành chính đã được phê duyệt, hướng dẫn tiếp nhận hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải thực hiện theo đúng quy định; hồ sơ trễ hạn phải thông báo xin lỗi khách hàng và hẹn lại rõ ràng thời gian trả kết quả theo đúng quy định. Hàng tháng UBND phường tổ chức họp đánh giá định kỳ đối với từng cán bộ, công chức, nhân viên có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân theo Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh Khánh Hòa; kiểm điểm, xử lý trách nhiệm đối với các cán bộ, công chức, nhân viên có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính để trễ hạn hồ sơ nhiều lần.

- Chỉ đạo, giám sát cán bộ, công chức, nhân viên thực hiện nghiêm nguyên tắc “4 xin, 4 luôn” khi giao tiếp, giải quyết công việc, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân; kịp thời chấn chỉnh, xử lý nghiêm đối với các trường hợp vi phạm.

- Triển khai đầy đủ, kịp thời các giải pháp điều hành thực hiện nhiệm vụ tài chính - ngân sách địa phương, đặc biệt là giải ngân vốn đầu tư công. Phấn đấu hoàn thành giải ngân 100% vốn đầu tư công của năm 2023 theo đúng tiến độ kế hoạch thành phố duyệt.

- Ngay từ đầu năm Nghị quyết của Hội đồng nhân dân đã ban hành, trong đó nâng cao chỉ số cải cách hành chính và chỉ số mức độ hài lòng là nhiệm vụ trọng tâm.

- UBND phường thường xuyên quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức về công tác cải cách hành chính, nhất là xác định vai trò của người đứng đầu trong công tác lãnh đạo chỉ đạo;

- Hàng tháng, UBND phường tổ chức cuộc họp đánh giá tình hình giải quyết thủ tục hành chính, lồng ghép nội dung thực hiện các nhiệm vụ, đề chỉ đạo cán bộ, công chức tổ chức thực hiện đúng nhiệm vụ được giao.

2. Kết quả thực hiện

- UBND Phường đã ban hành đầy đủ kế hoạch, chương trình của địa phương trong năm 2023, đã đề ra lộ trình thực hiện, thời gian thực hiện;

- Trong năm 2023, UBND phường giải quyết đầy đủ các thủ tục hành chính do Tỉnh công bố và thực hiện nghiêm theo quy định, không để hồ sơ trễ hạn.

- UBND phường đã xây dựng và ban hành kế hoạch tự kiểm tra cải cách hành chính trong nội bộ cơ quan năm 2023 (ban hành kèm theo Kế hoạch số 358/KH-UBND ngày 24/4/2023 và thực hiện công tác tự kiểm tra cải cách hành chính theo kế hoạch). Đã ban hành Quyết định số 181/QĐ-UBND ngày 05/9/2023 về việc thành lập Đoàn tự kiểm tra công tác cải cách hành chính phường Phước Tiến năm 2023 và Kế hoạch số 01/KH-ĐTKTCCHC ngày 08/9/2023 về tự kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023. Qua đó, làm biên bản tự kiểm tra công tác CCHC, báo cáo kết quả tự kiểm tra công tác CCHC và thông báo kết quả tự kiểm tra công tác CCHC năm 2023, đến toàn thể các cán bộ, công chức chuyên môn. Đồng thời, UBND phường chỉ đạo các công chức chuyên môn tăng cường công tác kiểm tra, rà soát, kịp thời báo cáo những bất cập trong việc thực hiện thủ tục hành chính hàng tuần cho công chức Văn phòng – Thống kê phụ trách kiểm soát thủ tục hành chính.

- Căn cứ Quyết định số 1439/QĐ-UBND ngày 15/5/2020 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc Ban hành Đề án Chuyển đổi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ

chức. Việc duy trì áp dụng, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước hàng năm.

- UBND phường ban hành Kế hoạch số 184/KH-UBND ngày 13/3/2023 về việc duy trì, áp dụng Hệ thống Quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường Phước Tiến năm 2023; Ban hành mục tiêu chất lượng năm 2023; Kế hoạch số 1366/KH-UBND ngày 15/12/2022 thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2023; Chương trình đánh giá nội bộ, kế hoạch đánh giá nội bộ; Xây dựng bảng xem xét bối cảnh, nhận diện rủi ro và cơ hội theo TCVN ISO 9001:2022; Kế hoạch thực hiện các biện pháp giải quyết rủi ro ảnh hưởng đến Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2023; Thực hiện đánh giá nội bộ; Họp xem xét của lãnh đạo; Qua đánh giá chất lượng Nội bộ ISO 9001:2015 năm 2023, đã tổng hợp các điểm không phù hợp chỉ ra những hạn chế, thiếu sót của cán bộ, công chức chuyên môn cần phải khắc phục cho năm tiếp theo. Ban hành Công bố Quyết định số 215/QĐ-UBND ngày 06/11/2023 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- UBND phường đã trang thiết bị cơ sở vật chất cho bộ phận Một cửa như: 02 máy lạnh, 01 bộ máy nước nóng lạnh, 12 bộ ghế đợi của khách hàng, 03 bàn viết hồ sơ.... ngoài ra còn trang bị máy móc, thay thế các máy tính cũ, hư hỏng cho cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ, nhằm bảo đảm đầy đủ trang thiết bị phục vụ công tác triển khai số hóa, tạo lập dữ liệu kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND phường trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC.

- UBND Phường đã tổ chức nhiều đợt tuyên truyền các văn bản quy phạm pháp luật, chủ trương, chính sách của Đảng đến toàn thể cán bộ, công chức và toàn thể nhân dân dân qua nhiều hình thức như: Tổ chức hội nghị tuyên truyền, tổ chức tuyên truyền trên hệ thống Đài truyền phát thanh UBND phường, tuyên truyền trực tiếp bằng pano, áp phích, tờ rơi, tuyên truyền trên màn hình tra cứu giải quyết thủ tục hành chính, trên Cổng thông tin điện tử của địa phương; tuyên truyền về việc cải thiện và nâng cao Chỉ số PCI tỉnh Khánh Hoà trong năm 2023 và những năm tiếp theo; Nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố Nha Trang năm 2023; việc tổ chức truyền thông về điều tra, khảo sát mức độ hài lòng năm 2023; Chương trình hành động nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) tỉnh Khánh Hòa năm 2023; việc triển khai thực hiện Thông tư số 03/2023/TT-BTP ngày 02/8/2023 của Bộ Tư pháp và đẩy mạnh thực hiện liên thông 02 nhóm TTHC liên quan đến “ Đăng ký khai sinh, Đăng ký khai tử”; Đề án Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030; kêu

gọi toàn dân đăng ký và sử dụng tài khoản Định danh điện tử (VneID) trên đài truyền thanh ...

- UBND phường đã giải quyết công việc, trao đổi công việc đối với các cơ quan hoàn toàn trên môi trường mạng, thông qua hệ thống e-office, thư điện tử công vụ...

- UBND phường đã thực hiện 100% công việc do cấp trên giao, chủ động phối hợp thực hiện đối với các phòng, ban thuộc thành phố.

- UBND phường đã rà soát, cập nhật đầy đủ, kịp thời và nghiêm túc công khai thủ tục hành chính mới được ban hành; sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ trên cổng thông tin điện tử của thành phố và trên trang điện tử cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính "<http://csdl.thutuchanhchinh.vn>"; cập nhật và triển khai thực hiện nộ hồ sơ trực tuyến mức độ 3,4 đối với các thủ tục hành chính đã được tỉnh và thành phố công bố; cập nhật, nghiêm túc công khai đầy đủ, kịp thời danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết trực tuyến mức độ 3,4 theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; cập nhật nghiêm túc công khai, đầy đủ đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường, trong đó, nêu rõ thông tin họ và tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử công vụ của người đứng đầu cơ quan và công chức phụ trách tiếp nhận phản ánh, kiến nghị để tổ chức, công dân biết và liên hệ.

- Căn cứ Quyết định số 2653/QĐ-UBND ngày 06/11/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; Danh mục dịch vụ công thực hiện bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa. UBND phường đã xây dựng ban hành Thông báo số 1118/TB-UBND ngày 09/11/2023 về Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; Danh mục dịch vụ công thực hiện bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa đến các tổ chức, công dân được biết để liên hệ công việc khi có nhu cầu; Thực hiện Kế hoạch số 1486/KH-UBND ngày 08/3/2023 của UBND thành phố Nha Trang về Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của UBND thành phố Nha Trang năm 2023 và Kế hoạch số 2724/KH-UBND ngày 14/4/2023 của UBND thành phố Nha Trang về khắc phục các tồn tại, hạn chế, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của UBND thành phố Nha Trang năm 2023. Hàng tháng, UBND phường Phước Tiến báo cáo kết quả Cải thiện, khắc phục các tồn tại, hạn chế và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính tại địa phương.

- Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã được nghiêm túc công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và trên trang web của

UBND phường tại địa chỉ “www.phuoctien.tthc.khanhhoa.vn”, để người dân tiện nghiên cứu khi không thể trực tiếp đến trụ sở UBND phường.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền trong nhân dân hãy truy cập vào địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn/guipakn> để đồng hành với Chính phủ xây dựng, hoàn thiện thể chế, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính vì sự thịnh vượng của đất nước.

- Niêm yết công khai địa chỉ, số điện thoại của nơi tiếp nhận phản ánh về thủ tục hành chính của UBND tỉnh tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Trong năm 2023, UBND phường chưa tiếp nhận được ý kiến hoặc đơn phản ánh nào của tổ chức và công dân phản ánh về thủ tục hành chính hay thái độ của công chức bộ phận Một cửa.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch nâng cao chỉ số cải cách hành chính, chỉ số mức độ hài lòng của UBND phường Phước Tiến.

(Kèm theo Phụ lục kết quả thực hiện Kế hoạch nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước)./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Phòng Nội vụ thành phố;
- TT Đảng ủy; HĐND phường;
- TT. UBND phường;
- Cán bộ, công chức phường;
- Lưu: VT, Trà.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Anh Thư