

Số: /KH-UBND

Phường 8, ngày tháng năm 2023

## KẾ HOẠCH

### Về cải thiện Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index) và nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Phường 8 năm 2023

Thực hiện Kế hoạch số 224/KH-UBND ngày 30 tháng 5 năm 2023 của Ủy ban nhân dân Quận 10 về cải thiện Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index) và nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Quận 10 năm 2023, Ủy ban nhân dân Phường 8 xây dựng Kế hoạch cải thiện Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index) và nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Phường 8 năm 2023 như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

Tiếp tục phát huy những mặt đạt được và khắc phục các hạn chế Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2022 của Phường.

Chủ động xác định và dự báo kết quả Chỉ số CCHC của Phường năm 2023 dựa trên các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần đã được phê duyệt theo các Quyết định của Thành phố Hồ Chí Minh.

Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu, cán bộ, công chức trong triển khai, thực hiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần thuộc các lĩnh vực của Chỉ số CCHC.

#### II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

Duy trì thường xuyên công tác thông tin, tuyên truyền đến đội ngũ cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách và người dân, doanh nghiệp về tầm quan trọng của việc thực hiện CCHC nhằm nâng cao nhận thức đồng thời tạo sự đồng thuận của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện chủ trương về xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số.

Rà soát việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết trong một ngày làm việc theo Quyết định số 4136/QĐ-UBND ngày 30 tháng 11 năm 2022 của Chủ tịch UBND Thành phố và đề xuất điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung (nếu có).

Đảm bảo 100% các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định, TTHC được ghi nhận, xử lý và phản hồi đầy đủ.

100% các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện trên môi trường điện tử trừ các văn bản có chứa bí mật nhà nước.

100% cán bộ, công chức lãnh đạo; công chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC tại đơn vị áp dụng chữ ký số trong giải quyết hồ sơ TTHC trực tuyến.

100% cán bộ, công chức sử dụng hệ thống thư điện tử công vụ trong trao đổi công việc theo đúng quy định của Ủy ban nhân dân Thành phố.

Đảm bảo mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC và sự phục vụ của cán bộ, công chức ở từng lĩnh vực đạt 95% trở lên.

Rà soát, sắp xếp biên chế, số lượng người làm việc tại phường, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách. Bồi dưỡng, cập nhật kiến thức, nâng cao năng lực cho đội ngũ làm công tác CCHC.

Thực hiện việc kiểm tra tình hình chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách một cách thường xuyên, liên tục. Tổ chức tự kiểm tra CCHC, kiểm tra công vụ, việc thực hiện quy tắc ứng xử theo hướng đột xuất, không báo trước; đặc biệt kiểm tra trách nhiệm lãnh đạo phụ trách từng khối trong chỉ đạo, điều hành công tác CCHC và kết quả thực hiện các chỉ tiêu CCHC.

Số hóa dữ liệu; công khai, minh bạch trong quá trình xử lý TTHC; đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến; thực hiện nghiêm việc trả lời các phản ánh, kiến nghị của các cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND Phường. Tổ chức rà soát, đánh giá, đề xuất đơn giản hóa, chuẩn hóa về rà soát thời gian, thẩm quyền, thành phần hồ sơ, các bước thực hiện trong quy trình giải quyết TTHC trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin, tăng trách nhiệm cá nhân.

Tổ chức rà soát, các thủ tục hành chính 03 (ba) năm không phát sinh hồ sơ; kiểm soát việc cung cấp thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính để cung cấp dịch vụ công trực tuyến; mô hình, sáng kiến cải cách thủ tục hành chính.

Phân công, bố trí cử 100% cán bộ, công chức đang công tác tại Ủy ban nhân dân phường tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng do Ủy ban nhân dân quận, Ủy ban nhân dân Thành phố tổ chức. Đảm bảo 100% cán bộ, công chức đang công tác tại Ủy ban nhân dân phường đạt chuẩn của cán bộ, công chức cấp xã theo quy

định; đối với các trường hợp không đạt tiêu chuẩn về trình độ, UBND Phường sẽ tạo điều kiện để cá nhân nâng cao trình độ, năng lực hoặc có Kế hoạch tinh giản theo đúng quy định.

Đẩy mạnh thanh toán điện tử để tạo tiện lợi cho người dân và tổ chức khi thực hiện TTHC và sử dụng dịch vụ công, phấn đấu đạt tỷ lệ trên 50%

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành hoạt động nội bộ của lãnh đạo phường; trong phục vụ người dân và tổ chức; mở rộng việc sử dụng trên nền tảng điện thoại thông minh. Triển khai việc sử dụng chữ ký số, chứng thực điện tử trong hoạt động nội bộ phường; thực hiện chế độ báo cáo qua Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ theo yêu cầu.

Tiếp tục triển khai thực hiện công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Định kỳ tổ chức các buổi tiếp xúc, đối thoại giữa chính quyền với người dân, doanh nghiệp nhằm trực tiếp lắng nghe những phản ánh, vướng mắc, khó khăn của người dân và doanh nghiệp để đề xuất Ủy ban nhân dân Quận định hướng xử lý, giải quyết và hỗ trợ kịp thời, nhanh chóng.

Phát động phong trào thi đua, tìm kiếm các mô hình, giải pháp đột phá, sáng tạo, hiệu quả trong công tác CCHC nhằm phát huy khả năng sáng tạo của cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách; khắc phục những tồn đọng, vướng mắc trong quá trình thực thi công vụ.

Đẩy mạnh thông tin, quán triệt đầy đủ, kịp thời đến người dân về khảo sát đo lường sự hài lòng phục vụ xác định chỉ số CCHC.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Văn phòng Ủy ban nhân dân phường:**

Tham mưu xây dựng Kế hoạch và triển khai thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ đã đề ra trong Kế hoạch.

Tham mưu công tác CCHC, kiểm soát thủ tục hành chính, hiện đại hóa nền hành chính.

Tham mưu danh sách tham gia các lớp tập huấn cho cán bộ, công chức; đề xuất Ủy ban nhân dân phường có chỉ đạo kịp thời, khắc phục những hạn chế trong quá trình thực hiện Kế hoạch.

Định kỳ thực hiện báo cáo theo quy định.

**2. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội:**

Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, phối hợp tổ chức giám sát kết quả thực hiện cải cách hành chính, nhất là đạo đức công vụ của cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân phường

**CHỦ TỊCH*****Nơi nhận:***

- Phòng Nội vụ Q.10;
- TT. Đảng ủy P8
- TT UBND P8
- BTT UB.MTTQVN P8;
- Các đoàn thể;
- Lưu: VT.

**Nguyễn Hải Phong**