

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Kế hoạch thực hiện các mô hình cải cách hành chính với mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân giai đoạn 2021 - 2026

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG THÁP

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 Quyết định số 03/2021/QĐ-UBND ngày 08 tháng 01 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp về việc ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch thực hiện các mô hình cải cách hành chính với mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân giai đoạn 2021 - 2026.

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

Điều 3. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố trực thuộc Tỉnh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Bộ Nội vụ (Vụ CCHC);
- TT/TU; TT/HĐND Tỉnh;
- Các PCT/UBND Tỉnh;
- Các cơ quan, ban Đảng Tỉnh;
- MTTQ và các Đoàn thể Tỉnh;
- Lưu: VT, T (KSTTHC).

CHỦ TỊCH

Phạm Thiện Nghĩa

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐỒNG THÁP**

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

Đồng Tháp, ngày 11 tháng 9 năm 2021

KẾ HOẠCH

Thực hiện các mô hình cải cách hành chính với mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân giai đoạn 2021 - 2026
(Kèm theo Quyết định số 1390/QĐ-UBND-HC ngày 11 tháng 9 năm 2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Tháp)

Thực hiện Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ về ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2021 – 2030; Quyết định số 1389/QĐ-UBND-HC ngày 11 tháng 9 năm 2021 của Ủy ban nhân dân (UBND) Tỉnh về ban hành Kế hoạch CCHC tỉnh Đồng Tháp giai đoạn 2021 - 2030; UBND Tỉnh ban hành Kế hoạch thực hiện các mô hình CCHC với mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân giai đoạn 2021 – 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xây dựng chính quyền phục vụ, của dân, do dân và vì dân; nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công theo hướng hiện đại, nhanh chóng, thuận tiện, với phương châm: “Hiều dân để đồng hành, gần dân để sẻ chia, nghe dân để hành động”.

- Cải thiện, nâng cao chất lượng, hiệu quả Chỉ số quản trị và hành chính công (PAPI), Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)...; tạo dựng và nâng cao hình ảnh chính quyền thân thiện trong nhận thức của người dân; xây dựng và duy trì môi trường lành mạnh, thuận lợi để phát triển doanh nghiệp, kinh tế - xã hội trên địa bàn Tỉnh.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai thực hiện các mô hình CCHC với mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân giai đoạn 2021 - 2026 phải bảo đảm thiết thực, hiệu quả, thực chất, không hình thức.

- Gắn kết quả của việc triển khai thực hiện các mô hình với trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, địa phương trên địa bàn Tỉnh.

II. TRIỂN KHAI THỰC HIỆN MÔ HÌNH CCHC GẮN VỚI XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN

1. Mô hình “Cà phê Doanh nhân - Doanh nghiệp”

- **Mục đích:** Kịp thời tháo gỡ những vướng mắc, khó khăn mà các doanh nghiệp gặp phải; lắng nghe, trao đổi, thảo luận về các ý tưởng mới và các ý kiến đóng góp từ cộng đồng doanh nghiệp; tạo dựng niềm tin, động lực giúp doanh nhân và nhà đầu tư an tâm sản xuất, kinh doanh.

- **Yêu cầu thực hiện:**

+ Lãnh đạo UBND Tỉnh, các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp huyện gặp gỡ, đối thoại với doanh nghiệp tại trụ sở UBND, cơ quan đồng thời, mở rộng thêm hình thức đi xuống cơ sở, trực tiếp gặp gỡ doanh nghiệp, chủ dự án khởi nghiệp.

+ Thực hiện cà phê trực tuyến với doanh nhân, doanh nghiệp để chủ động hơn về thời gian, nội dung.

- **Cơ quan thực hiện:** Lãnh đạo UBND Tỉnh, các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện.

- **Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra:** Văn phòng UBND Tỉnh.

2. Mô hình “Chính quyền đồng hành cùng Nhân dân”

- **Mục đích:** Lắng nghe và giải quyết kịp thời những vấn đề bức xúc của người dân theo chức năng, thẩm quyền; thông tin, tuyên truyền chủ trương, chính sách, pháp luật của Nhà nước; góp phần củng cố lòng tin, tạo sự gắn bó mật thiết giữa Đảng, chính quyền và Nhân dân.

- **Yêu cầu thực hiện:**

+ Đối với cấp Tỉnh: Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh phối hợp với Đài Phát thanh - Truyền hình Đồng Tháp thực hiện phát sóng chương trình “Về làng, xuống phố” mỗi tháng ít nhất một kỳ, xoay quanh những chủ đề trọng điểm, người dân quan tâm,...

+ Đối với cấp huyện, cấp xã: Hằng quý các huyện, thành phố và các xã, phường, thị trấn tổ chức chương trình phát thanh đối thoại giữa chính quyền với Nhân dân với các chủ đề cụ thể, những vấn đề người dân quan tâm, việc nhà nước cần tuyên truyền, cũng như tình hình giải quyết các nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân qua các kênh tiếp nhận như: Zalo, Facebook, Tổng đài 1022...

- **Cơ quan thực hiện:** Các sở, cơ quan ngang sở, Đài Phát thanh – Truyền hình Đồng Tháp; UBND cấp huyện, cấp xã.

- **Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra:** Sở Nội vụ.

3. Mô hình gửi “Thư chúc mừng”, “Thư chia buồn”, “Thư xin lỗi” với người dân, doanh nghiệp

- **Mục đích:** Thể hiện sự quan tâm, chia sẻ và tạo mối quan hệ gần gũi, gắn kết giữa chính quyền với người dân.

- **Yêu cầu thực hiện:**

+ UBND cấp xã gửi thư chúc mừng đến người dân khi có sự kiện trọng đại, tin vui như: Kết hôn, sinh con, xây nhà mới... Riêng đối với các trường hợp đăng ký kết hôn, kết hợp việc tổ chức Lễ đăng ký kết hôn với trao Giấy đăng ký kết hôn. Bên cạnh đó, cơ quan hành chính các cấp theo chức năng, nhiệm vụ gửi thư chúc mừng đến doanh nghiệp khi có tin vui như: Ra mắt sản phẩm mới, phát triển thêm thị trường tiềm năng, ký kết hợp đồng với các đối tác quan trọng...

+ UBND cấp xã gửi thư chia buồn đến người dân khi có chuyện không vui, như: Mất người thân, hỏa hoạn, các tai nạn gây thiệt hại đến vật chất và tinh thần...

+ Cơ quan hành chính các cấp theo thẩm quyền, nhiệm vụ được giao gửi thư xin lỗi cá nhân, tổ chức khi có sự cố xảy ra liên quan trực tiếp đến công tác quản lý nhà nước, gây thiệt hại và ảnh hưởng trực tiếp đến quyền, lợi ích các bên có liên quan (bên cạnh việc kịp thời giải quyết, xử lý vụ việc theo đúng quy định pháp luật).

+ Giao Sở Nội vụ xây dựng các mẫu thư chúc mừng, thư chia buồn, thư xin lỗi cho phù hợp với hoàn cảnh và tình hình thực tế hiện nay.

- **Cơ quan thực hiện:** UBND cấp xã và các cơ quan hành chính khác.

- **Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra:** Sở Nội vụ.

4. Mô hình “Hẹn giờ thực hiện thủ tục hành chính tại nhà người dân”

- **Mục đích:** Thể hiện tính phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước; đồng thời, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại và mang đến sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- **Yêu cầu thực hiện:**

+ Các cơ quan, cơ quan ngang sở, UBND cấp huyện, cấp xã cung cấp các kênh tiếp nhận như: Số điện thoại, e-mail, Trang Thông tin điện tử, các trang mạng xã hội (Zalo, Facebook,...) để người dân thuận tiện liên hệ khi có nhu cầu cần được hướng dẫn kê khai, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại nhà theo thời gian yêu cầu.

+ Giao Sở Nội vụ nghiên cứu đưa kết quả thực hiện của nội dung mô hình này vào các tiêu chí đánh giá trong Bộ chỉ số đánh giá CCHC đối với các sở, cơ quan ngang sở và UBND cấp huyện.

- **Cơ quan thực hiện:** Các sở, cơ quan ngang sở, UBND cấp huyện, cấp xã.

- **Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra:** Văn phòng UBND Tỉnh.

5. Đề án chuyển giao nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công

- **Mục đích:** Giúp các cơ quan hành chính nhà nước giảm tải công việc, giảm chi phí đầu tư cơ sở vật chất, góp phần đẩy mạnh cải cách TTHC, mang lại lợi ích và tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức trong quá trình thực hiện các TTHC tại cơ quan hành chính nhà nước.

- **Yêu cầu thực hiện:** Các cơ quan, địa phương thực hiện nghiêm túc và có hiệu quả đối với Đề án thí điểm chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 843/QĐ-UBND-HC ngày 27/7/2018 của UBND Tỉnh.

- **Cơ quan thực hiện:** Các sở, cơ quan ngang sở, UBND cấp huyện, cấp xã.

- **Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra:** Văn phòng UBND Tỉnh.

6. Tổng đài thông tin Dịch vụ công 1022

- **Mục đích:** Bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý, phản hồi ý kiến, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được kịp thời, chuyên nghiệp, hiệu quả, bảo đảm công khai, minh bạch, góp phần xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn.

- **Yêu cầu thực hiện:**

+ Các cơ quan, địa phương tổ chức thực hiện bảo đảm đúng theo yêu cầu của Quyết định số 1455/QĐ-UBND-HC ngày 02/12/2019 của Chủ tịch UBND Tỉnh về ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp.

+ Giao Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với Văn phòng UBND Tỉnh nghiên cứu mở rộng việc thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua App e-DongThap (trên hệ điều hành Android và iOS của điện thoại thông minh). Báo cáo kết quả tiến độ thực hiện về UBND Tỉnh chậm nhất ngày **30/9/2021**.

+ Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 của Tỉnh thực hiện thêm tính năng về việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- **Cơ quan thực hiện:** Các sở, cơ quan ngang sở và các cơ quan, đơn vị có liên quan, UBND cấp huyện, cấp xã.

- **Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra:** Văn phòng UBND Tỉnh.

7. Mô hình kết hợp dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích trong giải quyết TTHC

- **Mục đích:** Việc kết hợp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và dịch vụ bưu chính công ích giúp cho cá nhân, tổ chức không cần phải đến trực tiếp Bộ phận Một cửa để nộp hồ sơ giấy, các khoản phí, lệ phí hoặc đối chiếu bản chính (nếu có) hoặc nhận kết quả theo quy định hiện hành về thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

- Yêu cầu thực hiện:

+ Các cơ quan, đơn vị, địa phương chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc chủ động phối hợp, hỗ trợ nhân viên tiếp nhận hoàn thành nhiệm vụ được giao; tạo điều kiện thuận lợi để người dân, tổ chức thực hiện TTHC, bảo đảm TTHC được giải quyết theo đúng quy định.

+ Giao Sở Nội vụ phối hợp với các sở, cơ quan ngang sở có liên quan nghiên cứu đưa kết quả thực hiện của mô hình này vào các tiêu chí đánh giá trong Bộ chỉ số đánh giá CCHC đối với các sở, cơ quan ngang sở và UBND cấp huyện.

+ Đề nghị Bưu điện Tỉnh bố trí nhân viên Bưu điện trên địa bàn Tỉnh bảo đảm thực hiện tốt các công đoạn có liên quan đến quy trình.

- **Cơ quan thực hiện:** Các sở, cơ quan ngang sở, UBND cấp huyện, cấp xã.

- **Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra:** Văn phòng UBND Tỉnh.

8. Mô hình Công dân không viết gấn với dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC

- **Mục đích:** Mô hình công dân không viết gấn với dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC nhằm tạo điều kiện thuận lợi trong việc kê khai, nộp hồ sơ, giúp hạn chế sai sót và mất thời gian của người dân, doanh nghiệp; đồng thời, nâng cao chất lượng phục vụ của công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa các cấp trong quá trình giải quyết TTHC.

- Yêu cầu thực hiện:

+ Các cơ quan, đơn vị, địa phương chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc chủ động phối hợp, hỗ trợ công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hoàn thành nhiệm vụ được giao; tạo điều kiện thuận lợi để người dân, tổ chức thực hiện TTHC, bảo đảm TTHC được giải quyết theo đúng quy định.

+ Giao Sở Nội vụ phối hợp với các sở, cơ quan ngang sở có liên quan nghiên cứu đưa kết quả thực hiện của mô hình này vào các tiêu chí đánh giá trong Bộ chỉ số đánh giá CCHC đối với các sở, cơ quan ngang sở và UBND cấp huyện.

- **Cơ quan thực hiện:** Các sở, cơ quan ngang sở, UBND cấp huyện, cấp xã.
- **Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra:** Văn phòng UBND Tỉnh.

9. Thiết lập tính năng hữu ích của mạng xã hội vào công tác quản lý nhà nước

- **Mục đích:** Kịp thời tiếp nhận và xử lý những phản ánh, kiến nghị của các cá nhân, tổ chức; đồng thời, tận dụng những ưu điểm của mạng xã hội (tính tương tác, kết nối, lan toả nhanh...) phục vụ công tác quản lý hành chính nhà nước; nắm bắt, xử lý nhanh các điểm “nóng” mới phát sinh, định hướng dư luận và góp phần đấu tranh, phản bác các thông tin thiếu chính xác, giả tạo, gây hoang mang cho người dân và cộng đồng.

- **Yêu cầu thực hiện:** Thủ trưởng các sở, cơ quan ngang sở và Chủ tịch UBND cấp huyện căn cứ vào điều kiện cụ thể của ngành, địa phương tiến hành thiết lập và vận hành các trang mạng xã hội (Facebook, Zalo,...) của đơn vị nhằm tạo kênh giao tiếp mới, thân thiện, hiệu quả giúp cơ quan, đơn vị, địa phương có thể trả lời nhanh chóng các thắc mắc của người dân liên quan đến công tác quản lý nhà nước trên địa bàn, tình trạng giải quyết hồ sơ, hướng dẫn về TTHC, phổ biến các quy định mới... đến với các cá nhân, tổ chức quan tâm.

- **Cơ quan thực hiện:** Các sở, cơ quan ngang sở, UBND cấp huyện, cấp xã.
- **Cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra:** Sở Thông tin và Truyền thông.

10. Những mô hình đang thực hiện tại các cơ quan, địa phương

Giao Sở Nội vụ chủ trì phối hợp với các sở, cơ quan ngang sở có liên quan rà soát, đánh giá và xác định cụ thể những mô hình đang hoạt động có hiệu quả tham mưu Chủ tịch UBND Tỉnh chỉ đạo nhân rộng áp dụng cho toàn tỉnh.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các sở, cơ quan ngang sở; Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã

Tuyên truyền, phổ biến, triển khai thực hiện hiệu quả từng mô hình tại Kế hoạch này; xây dựng kế hoạch chi tiết, cụ thể thực hiện các mô hình theo thẩm quyền; hằng năm, tiến hành đánh giá kết quả thực hiện và xem đây là một trong các tiêu chí đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức; kết quả hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị nếu không thực hiện hoặc thực hiện không đạt theo yêu cầu thực hiện của Kế hoạch.

Ngoài ra, đối với các sở, cơ quan ngang sở có trách nhiệm chính trong việc triển khai các nội dung, nhiệm vụ về CCHC, như: Cải cách thể chế hành chính, cải cách TTHC, cải cách tổ chức bộ máy hành chính, cải cách chế độ công vụ, cải cách tài chính công, xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số chịu trách nhiệm tăng cường tham mưu triển khai các mô hình, cách làm mới đối với các nhiệm vụ, lĩnh vực ngành phụ trách. Hằng năm, có ít nhất 01 mô hình, cách làm hay trên các lĩnh vực, nhiệm vụ CCHC.

2. Sở Nội vụ

Chủ trì, tham mưu điều chỉnh, hoàn thiện và bổ sung các mô hình, cách làm mới về CCHC để tiếp tục phát huy hiệu quả trong việc xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh.

Thường xuyên theo dõi, phối hợp với các cơ quan có liên quan hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra quá trình thực hiện Kế hoạch này.

3. Sở Thông tin và Truyền thông

Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật và việc vận hành Công Dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Tỉnh thông suốt, đáp ứng tốt nhất yêu cầu thực hiện các dịch vụ công trực tuyến (kể cả các dịch vụ công trên Công Dịch vụ công Quốc gia thuộc trách nhiệm của Tỉnh).

4. Đề nghị Ban Dân vận Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân Tỉnh, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Đồng Tháp và các Đoàn thể Tỉnh

Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc phối hợp với UBND cấp huyện, cấp xã tuyên truyền, phổ biến, tổ chức hiệu quả những nội dung của Pháp lệnh thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, Luật phòng, chống tham nhũng; hoạt động đối thoại, tiếp xúc với Nhân dân; nâng cao vai trò, trách nhiệm, hiệu quả hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân.

5. Đề nghị Bưu điện Tỉnh bảo đảm nhân lực, vật lực trong quá trình thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả tại nhà qua bưu chính công ích và các mô hình khác có liên quan.

6. Kinh phí tổ chức thực hiện những mô hình tại Kế hoạch này được lồng ghép trong quá trình xây dựng dự toán kinh phí CCHC hằng năm của cơ quan, địa phương.

IV. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN VÀ CHẾ ĐỘ THÔNG TIN BÁO CÁO

1. Tiến độ thực hiện

Kế hoạch này được triển khai thực hiện từ khi được ký ban hành cho đến năm 2026. Nếu có các mô hình mới, cách làm hay được áp dụng thì giao Sở Nội vụ hằng năm tham mưu cập nhật vào Kế hoạch.

2. Công tác kiểm tra, báo cáo

- Trong từng năm, tùy theo tình hình thực tế, Sở Nội vụ tham mưu UBND Tỉnh thành lập Tổ kiểm tra, khảo sát, đánh giá tình hình kết quả thực hiện kế hoạch này.

- Hằng năm, các sở, cơ quan ngang sở, UBND cấp huyện tổng hợp, báo cáo kết quả tình hình triển khai thực hiện Kế hoạch về UBND Tỉnh (qua Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo, đề xuất). Thực hiện báo cáo lồng ghép với báo cáo CCHC định kỳ./.