

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU**

Số 490/QĐ-UBND

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc Lập - Tự Do - Hạnh Phúc**

Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày 27 tháng 02 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Kế hoạch hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh của tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu năm 2018

SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

Số: 221

ĐẾN Ngày: 28/2/18

Chuyển:

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020;

Căn cứ Quyết định số 3276/QĐ-UBND ngày 31/12/2015 của UBND tỉnh về việc ban hành Đề án thực hiện mô hình một cửa tập trung cấp tỉnh của tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu;

Theo đề nghị của Văn phòng UBND tỉnh tại Tờ trình số 86 /TT-VP ngày 26 tháng 02 năm 2018 về việc đề nghị phê duyệt Kế hoạch hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh của tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu năm 2018,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Kế hoạch hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh của tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu năm 2018 với những nội dung chủ yếu sau đây:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

1. Mục đích:

a) Tiếp tục hoàn thiện các nội dung của Đề án thực hiện mô hình một cửa tập trung cấp tỉnh đã được phê duyệt và phù hợp với các quy định của pháp luật liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

b) Triển khai thực hiện các giải pháp đổi mới, nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, công dân từ khâu cung cấp thông tin, tư vấn, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết, công tác theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, kiểm soát trên cơ sở ứng dụng mạnh mẽ những tiện ích của khoa học, công nghệ vào hoạt động.

c) Tạo sự tương tác hiệu quả giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với tổ chức, công dân thông qua môi trường mạng; xây dựng phương pháp khảo sát, thăm dò sự hài lòng của tổ chức, công dân một cách thường xuyên, thiết thực, hiệu quả.

d) Giải quyết nhanh chóng hồ sơ hành chính cho tổ chức, công dân, khắc phục tình trạng trễ hẹn; nâng cao sự hài lòng của tổ chức, công dân.

đ) Gắn kết việc thực hiện mô hình một cửa tập trung với công tác cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh.

2. Yêu cầu:

a) Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu, sự phối hợp chặt chẽ, hiệu quả giữa các Sở, ban, ngành, địa phương và Văn phòng UBND tỉnh (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung) trong triển khai thực hiện nhiệm vụ.

b) Đội ngũ công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải đáp ứng yêu cầu về đạo đức, chuyên môn, nghiệp vụ. Hệ thống công nghệ thông tin được rà soát, củng cố, hoàn thiện, sẵn sàng các điều kiện cho việc mở rộng, bổ sung các tiện ích phục vụ cho sự phát triển.

c) Quy trình thủ tục hành chính được chuẩn hóa, đơn giản hóa tối đa phục vụ cho tổ chức, công dân; được công khai bằng nhiều hình thức, dễ tiếp cận, tra cứu, tìm hiểu và giám sát đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhà nước.

d) Có hình thức hiệu quả để thường xuyên khảo sát sự hài lòng, nhu cầu, nguyện vọng, bức xúc của tổ chức, công dân để từ đó có biện pháp chấn chỉnh, nhằm không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ.

đ) Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát việc giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân theo quy trình Đề án.

e) Thường xuyên rà soát các nội dung của Đề án với tình hình thực tế của tỉnh và các quy định của pháp luật liên quan đến tham mưu điều chỉnh cho kịp thời, hiệu quả.

II. NỘI DUNG:

1. Củng cố về tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung

a) Các Sở, ban, ngành:

- Quyết định biệt phái công chức đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung năm 2018 đủ số lượng và chất lượng theo quy định. *Thời gian thực hiện trong tháng 02/2018.*

- Thực hiện chi chế độ hỗ trợ đối với công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo đúng quy định.

b) Văn phòng UBND tỉnh:

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và Sở Thông tin và truyền thông tổ chức tập huấn chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử, kỹ năng vận hành hệ thống CNTT cho đội ngũ công chức biệt phái.

- Chỉ đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung thực hiện phân công nhiệm vụ đối với công chức, viên chức biệt phái; trang bị đồng phục đối với công chức, viên chức, nhân viên để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. *Thời gian thực hiện trong Quý I/2018.*

- Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh và các Sở, ngành liên quan tham mưu bổ sung các thủ tục liên quan đến cấp, cấp đổi, cấp lại Giấy CMND, Căn cước công dân vào thực hiện thống nhất tại Bộ phận một cửa các cấp. *Thời gian hoàn thành chậm nhất trong Quý I/2018.*

- Rà soát để có văn bản đề nghị Sở Nội vụ, Ban Tổ chức Tỉnh ủy bổ sung 02 biên chế phục vụ công tác tổng hợp, theo dõi, giám sát, rà soát và tham mưu đơn giản hóa quy trình, thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung. *Thời gian hoàn thành trong quý I/2018.*

2. Về ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện mô hình một cửa tập trung cấp tỉnh

a) Văn phòng UBND tỉnh (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung) chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và truyền thông và các cơ quan liên quan:

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành và triển khai thực hiện Quy chế quản lý, vận hành hệ thống CNTT tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung. *Thời gian hoàn thành việc ban hành trong quý II/2018.*

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành và triển khai thực hiện Đề án nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến đối với TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã. *Thời gian hoàn thành việc ban hành trong quý II/2018.*

- Nghiên cứu tham mưu xây dựng Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh trên cơ sở thống nhất đầu mối giao tiếp, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra giữa cấp tỉnh, huyện, xã theo Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ Thông tin và truyền thông. *Thời gian thực hiện trong năm 2018.*

- Tiếp tục tham mưu bổ sung, hoàn thiện hệ thống công nghệ thông tin để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, trong đó tập trung khắc phục những tồn tại trong việc kết nối dữ liệu với các phần mềm chuyên ngành; thực hiện kết nối chia sẻ dữ liệu với phần mềm của Tổng Công ty Bưu chính khi có yêu cầu.

- Chủ trì tham mưu UBND tỉnh triển khai ứng dụng hệ thống công nghệ thông tin, truyền thông phục vụ cho yêu cầu của cơ chế một cửa, một cửa liên thông của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã theo quy định.

b) Sở Thông tin và truyền thông:

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tiếp tục tham mưu giải pháp để duy trì tốt hoạt động của hệ thống máy chủ, đường truyền cáp quang phục vụ cho hoạt động của phần mềm một cửa tập trung cấp tỉnh.

- Hỗ trợ tối đa cho Văn phòng UBND tỉnh (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh) trong công tác nghiên cứu, mở rộng các tiện ích nâng cao

phục vụ tổ chức, công dân và khắc phục những tồn tại, hạn chế của hệ thống phần mềm một cửa tập trung.

- Tham mưu triển khai, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ Thông tin và truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử, cổng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước. *Thời gian thực hiện trong năm 2018.*

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành và triển khai, hướng dẫn, kiểm tra việc đảm bảo tiêu chuẩn kỹ thuật của hệ thống phần mềm một cửa các cấp; việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật. *Thời gian ban hành trong năm 2018.*

c) Các Sở, ban, ngành:

- Tổ chức thực hiện nghiêm túc Quy chế quản lý, vận hành hệ thống công nghệ thông tin theo mô hình một cửa tập trung cấp tỉnh; thường xuyên rà soát để phát hiện những tồn tại, hạn chế của hệ thống và kịp thời thông báo cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung để khắc phục, sửa chữa.

- Phân công công chức đầu mối để kiểm tra hệ thống theo định kỳ hàng tuần để kịp thời có giải pháp khắc phục tình trạng hồ sơ trễ hẹn, quá hẹn theo quy định. *Thời gian bắt đầu thực hiện từ tháng 01/2018.*

- Rà soát, đề nghị Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh mở rộng hệ thống phần mềm một cửa tập trung (không xây dựng các phần mềm riêng lẻ để đảm bảo kết nối hệ thống) nhằm đáp ứng các yêu cầu nâng cao các tiện ích của cơ chế một cửa, một cửa liên thông như: cung ứng dịch vụ công trực tuyến; áp dụng hệ thống ISO điện tử; khảo sát sự hài lòng.... *Thời gian bắt đầu thực hiện từ Quý I/2018.*

3. Hoàn thiện quy trình, cách thức công khai thủ tục hành chính, tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết:

a) Các Sở, ban, ngành:

- Kịp thời trình UBND tỉnh công bố các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền đảm bảo phân định rõ thời gian giải quyết từng công đoạn từ khi tiếp nhận, luân chuyển, xử lý và trả kết quả (bao gồm thời gian đã được công bố cắt giảm), thông báo về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung (bằng 02 hình thức: văn bản và file điện tử).

- Rà soát để bổ sung đầy đủ thời gian giải quyết của các thủ tục hành chính trong Bộ thủ tục hành chính để trình UBND tỉnh công bố và thực hiện. Chấm dứt tình trạng tham mưu công bố nhưng không phân chia thời gian từng công đoạn, không quy định thời gian giải quyết. Thời gian thực hiện từ Quý II/2018.

- Rà soát, thực hiện đầy quy trình một cửa, một cửa liên thông đối với các thủ tục hành chính đã công bố. Rà soát, theo dõi việc giải quyết hồ sơ của công chức, viên chức để khắc phục tình trạng hồ sơ trễ hẹn, quá hẹn.

- Phối hợp chặt chẽ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung trong việc bố trí công chức, tư vấn, hướng dẫn quy trình và giải quyết hồ sơ, giải quyết thắc mắc, khiếu nại của tổ chức, công dân.

- Ban hành và thực hiện Quy chế thi đua giải quyết nhanh TTHC tại cơ quan, đơn vị, trong đó gắn kết quả giải quyết hồ sơ với việc đánh giá, bình xét thi đua, khen thưởng đối với công chức, viên chức; đối với những phòng ban, đơn vị, công chức, viên chức có số lượng hồ sơ trễ hẹn, quá hạn không giảm liên tiếp trong 03 tháng cần có hình thức bố trí công tác khác. *Thời gian ban hành trong quý I/2018.*

b) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung:

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành cập nhật đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính lên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh và phần mềm một cửa tập trung để phục vụ cho việc tra cứu, tìm hiểu của tổ chức, công dân và thống nhất, thuận lợi cho công chức khi tác nghiệp.

- Tiếp tục thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn về quy trình, thủ tục hành chính bằng tờ rơi, áp phích và các hình thức phù hợp khác. *Thời gian thực hiện từ tháng 01/2018.*

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành tiếp tục tham mưu tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền. *Thời gian thực hiện trong năm 2018.*

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008, ISO điện tử tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh và tại một số Sở, ngành, địa phương. *Thời gian thực hiện trong năm 2018.*

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, UBND các huyện, thành phố nghiên cứu tham mưu triển khai thí điểm hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giữa các cấp chính quyền, trước mắt thí điểm thực hiện tại huyện Côn Đảo và Xuyên Mộc với một số thủ tục phù hợp. *Thời gian thực hiện trong năm 2018.*

4. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. Tổ chức thường xuyên việc điều tra, khảo sát, nắm bắt nhu cầu, nguyện vọng, bức xúc của tổ chức, công dân:

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung:

- Tiếp tục duy trì hiệu quả việc lấy ý kiến người dân bằng hệ thống điện tử; bằng hình thức phiếu và trực hàng ngày để tiếp nhận và giải quyết kịp thời phản ánh của tổ chức, công dân.

- Nghiên cứu tham mưu UBND tỉnh hình thức khảo sát sự hài lòng của cơ quan nhà nước, người dân, doanh nghiệp thông qua hình thức tin nhắn SMS. *Thời gian thực hiện trong năm 2018.*

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Thông tin và truyền thông tổ chức kiểm tra, giám sát đối với các cơ quan có hồ sơ trễ hẹn, quá hẹn tại: Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Xây dựng, Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh, Lao động – TBXH ...*Thời gian thực hiện bắt đầu từ Quý II/2018.*

b) Các Sở, ban, ngành kịp thời quán triệt, chấn chỉnh, nhắc nhở đối với công chức, viên chức nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, công dân.

5. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hàng tuần hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung về Lãnh đạo tỉnh:

a) Các Sở, ban, ngành quán triệt đầy đủ và thực hiện nghiêm túc yêu cầu chỉ đạo của Thường trực Tỉnh ủy đối với việc nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, công dân; việc chấp hành quy trình vận hành phần mềm, quy trình, thủ tục hành chính và yêu cầu thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hàng tuần về Lãnh đạo tỉnh. *Thời gian thực hiện chậm nhất trong Quý I/2018.*

b) Các Sở, ban, ngành duy trì chế độ báo cáo hàng tuần về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung trước 15 giờ ngày thứ 5 hàng tuần về tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trong tuần. *Thời gian chính thức thực hiện từ tháng 01/2018.*

c) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh tổng hợp, báo cáo kết quả hàng tuần về Lãnh đạo tỉnh theo yêu cầu. *Thời gian thực hiện chậm nhất trong chiều thứ 6 hàng tuần, bắt đầu từ tháng 01/2018.*

d) Các Sở, ban, ngành đề ra giải pháp cụ thể để khắc phục những tồn tại, hạn chế, lồng ghép việc báo cáo kết quả khắc phục trong kỳ báo cáo kế tiếp về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh. *Bắt đầu thực hiện từ tháng 01/2018.*

6. Các nhiệm vụ khác:

a) Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan:

- Tổ chức Đoàn học tập, tìm hiểu các mô hình một cửa tập trung tại các tỉnh, thành phố để nghiên cứu, triển khai áp dụng có hiệu quả tại tỉnh.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Ban Tổ chức Tỉnh ủy tham mưu trình cấp thẩm quyền phê duyệt và thực hiện tiêu chí bình xét, thi đua hàng tháng đối với công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung trên cơ sở phần đấu đạt mục tiêu 03 không: “không trễ, không phiền, không sai”. *Thời gian hoàn thành trong quý II/2018.*

b) Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh:

- Tổ chức sơ kết giai đoạn I và triển khai giai đoạn II của Đề án theo quy định của Trung ương và phù hợp với yêu cầu, nhiệm vụ của tỉnh.

- Tổ chức đoàn kiểm tra để tăng cường kiểm tra đối với việc thực thi nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức các Sở, ban, ngành. *Thời gian thực hiện trong năm 2018.*

- Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Ban Tổ chức Tỉnh ủy, Văn phòng UBND tỉnh trình cấp thẩm quyền phân bổ biên chế; ban hành chế độ khen thưởng, động viên hàng tháng cho công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh. *Thời gian hoàn thành trong quý II/2018.*

c) Sở Xây dựng đẩy nhanh tiến độ xây dựng trụ sở làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh. *Thời gian thực hiện trong năm 2018.*

d) Đài Phát thanh – Truyền hình tỉnh, Báo Bà Rịa – Vũng Tàu thường xuyên phối hợp tuyên truyền các nhiệm vụ cải cách hành chính, trong đó có hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh nhằm tạo sự đồng thuận sâu rộng trong nhân dân.

III. KINH PHÍ

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được cấp phát từ ngân sách tỉnh cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung theo quy định.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các Sở, ban, ngành có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện các nội dung được giao trong Kế hoạch này.

2. Sở Tài chính có trách nhiệm thẩm định kinh phí trình UBND tỉnh phân bổ để triển khai thực hiện.

3. Văn phòng UBND tỉnh (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung) có trách nhiệm chủ trì, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện. Kịp thời báo cáo UBND tỉnh những khó khăn, vướng mắc để giải quyết.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành cấp tỉnh và các cơ quan liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- TTr Tỉnh ủy (để b/c);
- TTr HĐND tỉnh (để b/c);
- Như điều 3 (để t/h);
- Lưu VT, P QTTV; P.HCTC; MC.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thanh Tịnh

