

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THỊ XÃ PHƯỚC LONG**

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

Số: /UBND-NC

Phước Long, ngày tháng năm 2021

V/v nâng cao Chỉ số CCHC (*Par index*), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (*Sipas*).

Kính gửi:

- Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã;
- Chủ tịch UBND các xã, phường.

Căn cứ Công văn số 2372/UBND-NC ngày 16/7/2021 của UBND tỉnh Bình Phước về việc nâng cao Chỉ số CCHC (*Par index*), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (*Sipas*);

Để tiếp tục đẩy mạnh công tác CCHC, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc thực hiện nhiệm vụ CCHC, góp phần xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, minh bạch, hoạt động có hiệu quả để phục vụ ngày càng tốt hơn yêu cầu của người dân, tổ chức trên địa bàn thị xã. Đồng thời, phấn đấu Chỉ số CCHC (*Par index*) và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (*Sipas*) năm 2021 của thị xã tăng từ 4 đến 6 bậc và có Chỉ số nằm trong nhóm có Chỉ số từ 85% trở lên.

Chủ tịch UBND thị xã yêu cầu:

1. Các phòng, ban chuyên môn, các cơ quan, ban ngành, đoàn thể trên địa bàn thị xã và UBND các xã, phường khẩn trương tổ chức triển khai thực hiện các nội dung sau:

a) Căn cứ vào kết quả Chỉ số CCHC năm 2020 của thị xã tại Báo cáo số 101/BC-UBND ngày 18/5/2021; Thông báo số 69/TB-UBND ngày 11/5/2021 của UBND thị xã để tổ chức rà soát, kiểm tra, đối chiếu các lĩnh vực/ tiêu chí/ tiêu chí thành phần bị trừ điểm, đạt điểm thấp của thị xã để xác định nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế, yếu kém thuộc chức năng quản lý của cơ quan, đơn vị; Đồng thời, căn cứ Kế hoạch số 122/KH-UBND ngày 14/5/2021 của UBND thị xã về nhiệm vụ và giải pháp đẩy mạnh CCHC năm 2021 để xây dựng kế hoạch, đề ra các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể để khắc phục những tồn tại, hạn chế, góp phần cải thiện, nâng cao các Chỉ số năm 2021 và những năm tiếp theo.

b) Hoàn thành 100% các chỉ tiêu cam kết đã ký với Chủ tịch UBND thị xã tại Công văn số 595/UBND-NC ngày 18/5/2021 về thực hiện nhiệm vụ CCHC và nâng cao chỉ số CCHC năm 2021.

c) Thường xuyên bồi dưỡng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC); xử lý nghiêm các trường hợp CBCCVC vi phạm trong giải quyết công việc cho người dân, tổ chức để đảm bảo không còn xảy ra tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu đối với người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc, cung ứng dịch vụ hành chính công.

d) Thực hiện nghiêm việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để hồ sơ quá hạn giải quyết. Đồng thời, xử lý trách nhiệm của người đứng đầu nếu không có thư xin lỗi người dân, tổ chức khi để hồ sơ trễ hẹn theo quy định.

e) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, góp phần thực hiện mục tiêu hiện đại hóa nền hành chính và xây dựng chính quyền điện tử; đẩy mạnh việc triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 nhằm tạo sự minh bạch trong cung cấp dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã.

g) Tăng cường thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, quá trình triển khai thực hiện công tác CCHC của thị xã và những kết quả đã đạt được... tới đội ngũ CBCCVC, người lao động trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập. Quán triệt tới CBCCVC về việc nâng cao ý thức, trách nhiệm trong việc thực hiện đầy đủ nhiệm vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ, nhất là giải quyết thủ tục hành chính đối với tổ chức, doanh nghiệp và người dân; thực hiện nghiêm túc việc lấy phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân, đánh giá đúng kết quả công tác CCHC của thị xã trên cơ sở các nội dung được thông tin, tuyên truyền, phổ biến.

2. Các cơ quan, đơn vị chủ trì trong các lĩnh vực CCHC, gồm: Phòng Nội vụ - LĐTBXH, Phòng Tư pháp, Phòng Tài chính – Kế hoạch, Phòng Văn hóa - Thông tin và Văn phòng Cấp ủy-HĐND&UBND.

Thực hiện hoàn thành 100% các chỉ tiêu cam kết đã ký với Chủ tịch UBND thị xã về thực hiện nhiệm vụ nâng cao Chỉ số CCHC năm 2021. Đồng thời, tiếp tục phát huy những kết quả đạt được, rà soát kiểm điểm những tồn tại, hạn chế được thể hiện tại các tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa, bị chấm điểm 0 và đề ra những giải pháp khắc phục, cụ thể:

a) Lĩnh vực chỉ đạo điều hành về CCHC, năm 2020 đạt 8.56 điểm (*lĩnh vực Phòng Nội vụ -LĐTBXH, Văn hóa – Thông tin và Văn phòng Cấp ủy-HĐND&UBND tham mưu*).

- Giao Phòng Nội vụ - LĐTBXH, Phòng Văn hóa – Thông tin, Văn phòng Cấp ủy-HĐND&UBND phối hợp với các phòng, ban chuyên môn có liên quan, tham mưu UBND thị xã phấn đấu năm 2021 tăng từ 3 đến 5 điểm tại lĩnh vực này.

- Phòng Nội vụ - LĐTBXH chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiếp tục tham mưu UBND thị xã đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng và số lượng về sáng kiến về CCHC.

- Căn cứ Kế hoạch số 145/KH-UBND ngày 03/6/2021 về tuyên truyền CCHC năm 2021, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã, UBND các xã, phường tăng cường công tác tuyên truyền CCHC, khuyến khích cá nhân, tổ tham gia nghiên cứu các đề tài sáng kiến về CCHC.

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã căn cứ chức năng nhiệm vụ của mình có trách nhiệm tham mưu UBND thị xã triển khai thực hiện hoàn thành 100% các nhiệm vụ được UBND tỉnh giao trong năm 2021.

b) Lĩnh vực xây dựng và tổ chức thực hiện các văn bản QPPL, năm 2020 đạt 4.50 điểm (*lĩnh vực Phòng Tư pháp tham mưu*).

- Giao Phòng Tư pháp phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu UBND thị xã phân đấu năm 2021 tăng 1 điểm đạt tối đa 5.50 điểm tại lĩnh vực này. Xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiểm tra kiến nghị, đảm bảo 100% các văn bản trái pháp luật được xử lý theo đúng thời gian, trình tự, thủ tục theo quy định. Thực hiện công tác báo cáo hàng năm về kết quả kiểm tra, rà soát hệ thống hóa văn bản QPPL đúng nội dung và thời gian theo quy định

- Theo dõi, kiểm tra việc ban hành văn bản QPPL trong năm, đảm bảo 100% văn bản QPPL ban hành trong năm đúng tiến độ, đồng bộ, thống nhất, hợp lý, khả thi, đúng quy định theo danh mục đã được phê duyệt. Tránh tình trạng xử lý văn bản trái pháp luật phát hiện qua kiểm tra. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã, UBND các xã, phường có trách nhiệm tham mưu hoặc ban hành văn bản QPPL đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất, tính hợp lý, tính khả thi, tính kịp của văn bản QPPL.

c) Lĩnh vực cải cách TTHC, năm 2020 đạt 12.69 điểm (*lĩnh vực Văn phòng Cấp ủy-HĐND&UBND thị xã tham mưu*).

- Giao Văn phòng Cấp ủy-HĐND&UBND thị xã phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu UBND thị xã thực hiện đúng quy định về kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông... Đặc biệt, thường xuyên cập nhập, theo dõi, kiểm tra việc công khai TTHC đúng, đầy đủ theo quy định, bảo đảm 100% các phòng chuyên môn, đơn vị hành chính thị xã; UBND các xã, phường công khai TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; 100% TTHC được công khai đúng quy định trên Trang thông tin điện tử của thị xã.

- Theo dõi, kiểm tra và báo cáo kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. Số TTHC thực hiện liên thông giữa các ngành, các cấp đạt từ 20 TTHC trở lên. Năm 2021 phấn đấu tăng 2 điểm ở tiêu chí này.

- Tham mưu về hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 theo quy định; Giải pháp nâng cao tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO trên địa bàn thị xã. 100% các phòng chuyên môn thị xã công bố Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001 theo quy định và thực hiện đúng việc duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001.

d) Lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy đạt 7.75 điểm và lĩnh vực xây dựng và nâng cao đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, đạt 9 điểm (*lĩnh vực Phòng Nội vụ - LĐTBXH tham mưu*)

- Giao Phòng Nội vụ - LĐTBXH phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiếp tục tham mưu UBND thị xã thực hiện đúng quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các bộ, ngành, UBND tỉnh về tổ chức bộ máy; số lượng biên chế; công tác phân cấp quản lý ... Tiếp tục thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm; công tác tuyển dụng công chức, viên chức, thi nâng ngạch công chức, thăng hạng viên chức, bổ nhiệm được thực hiện theo đúng quy định; hoàn thành Kế hoạch tác đào tạo, bồi dưỡng đề ra. Có giải pháp nâng tỷ lệ đạt chuẩn cán bộ, công chức cấp xã đạt 100%. Năm 2021 phấn đấu tăng từ 2 đến 3 điểm.

- Tham mưu UBND thị xã thực hiện đúng quy định về bổ nhiệm vị trí lãnh đạo tại các cơ quan, đơn vị; thực hiện đánh giá phân loại công chức, viên chức đúng quy định; Đồng thời, tham mưu UBND thị xã tăng cường chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ CBCCVC trên địa bàn thị xã.

e) Lĩnh vực đổi mới cơ chế tài chính đạt 4.25 điểm (*lĩnh vực phòng Tài chính – Kế hoạch tham mưu*)

- Giao Phòng Tài chính – Kế hoạch tham mưu UBND thị xã ban hành đầy đủ các văn bản, thực hiện đúng quy định về cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính. Tham mưu chỉ đạo thực hiện đảm bảo 100% đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thị xã triển khai thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm và thực hiện đúng quy định về phân phối kết quả tài chính hoặc sử dụng kinh phí tiết kiệm thường xuyên trong năm; số đơn vị sự nghiệp công lập tự đảm bảo chi thường xuyên, số đơn vị sự nghiệp tự đảm bảo một phần chi thường xuyên, số đơn vị sự nghiệp do nhà nước đảm bảo kinh phí theo quy định. Tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện các quy định về quản lý tài sản công tại các cơ quan, đơn vị.

- Phối hợp với Chi cục Thuế tham mưu UBND thị xã thực hiện thu ngân sách hàng năm của thị xã theo Kế hoạch được giao. Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hằng năm theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của tỉnh, phấn đấu đạt từ 90% trở lên so với kế hoạch được giao. Phấn đấu thực hiện thu hút đầu tư của thị xã năm sau cao hơn năm trước; tỷ lệ thành lập doanh nghiệp mới trong năm phấn đấu tăng so với năm trước liền kề.

g) Lĩnh vực hiện đại hóa hành chính đạt 10.50 điểm (*lĩnh vực Phòng Văn hóa và Thông tin tham mưu*)

- Giao Phòng Văn hóa và Thông tin tham mưu UBND thị xã hoàn thành 100% kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin, bảo đảm thời gian, chất lượng các báo cáo định kỳ về ứng dụng công nghệ thông tin của thị xã theo quy định của Sở Thông tin và Truyền thông. Tổ chức triển khai và duy trì, cập nhật Kiến trúc Chính quyền điện tử theo quy định. Theo dõi, kiểm tra việc trao đổi văn bản giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử, đôn đốc nhắc nhở thực hiện đảm bảo từ 90% số văn bản được trao đổi dưới dạng điện tử.

- Tham mưu UBND thị xã thực hiện kết nối liên thông các phần mềm quản lý văn bản, một cửa điện tử ba cấp chính quyền từ cấp tỉnh đến cấp xã. Thực hiện cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức độ 4 đạt và vượt tỷ lệ tính quy định; Kiểm tra, đôn đốc các ngành, các cấp đẩy mạnh thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC qua đường bưu chính công ích đạt hiệu quả, yêu cầu đề ra; Phần đầu năm 2021 tăng 1,5 điểm, đạt 100%.

h) Lĩnh vực khảo sát sự hài lòng của người dân đạt 23 điểm (*Lĩnh vực Văn phòng Cấp ủy – HĐND&UBND tham mưu*)

- Các cơ quan, đơn vị thực hiện đúng quy trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC; tuyên truyền đến người dân, tổ chức về dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3, mức độ 4; thực hiện nghiêm túc việc lấy phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân, đánh giá đúng kết quả công tác CCHC của thị xã trên cơ sở các nội dung được thông tin, tuyên truyền, phổ biến. Phần đầu năm 2021 tăng 2 điểm.

- Phòng Nội vụ tổng hợp kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân của các cơ quan, đơn vị.

- Văn phòng Cấp ủy – HĐND&UBND có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc các đơn vị thực hiện.

3. Đối với Chỉ số theo kết quả điều tra xã hội học (*đối tượng điều tra là: Đại biểu HĐND; Thủ trưởng, Phó Thủ trưởng, trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã; Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND các xã, phường*): Yêu cầu các đối tượng được chọn điều tra xã hội học nhìn nhận tích cực hơn về thành quả, sự nỗ lực của các cấp, các ngành trong thực hiện nhiệm vụ CCHC để trả lời thực chất, khách quan, trung thực về tác động của cải cách đến: Chất lượng văn bản QPPL do UBND thị xã ban hành; cải cách tổ chức bộ máy hành chính; quản lý cán bộ, công chức, chất lượng đội ngũ công chức, viên chức; quản lý tài chính công; hiện đại hóa hành chính.

4. Đối với việc khảo sát phục vụ xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020 của thị xã Phước Long. Căn cứ vào kết quả SIPAS năm 2020 của tỉnh tại Báo cáo số 61/BC-SNV ngày 12/7/2021 của Sở Nội vụ để tiếp tục phát huy những kết quả đạt được, bên cạnh đó kiểm điểm những tồn tại, hạn chế và đề ra những giải pháp khắc phục. Đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà người dân, tổ chức đánh giá chưa tích cực, Chỉ số giảm, cụ thể: Về thủ tục hành chính, về công chức, về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và về việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

5. Phòng Nội vụ - LĐT BXH có trách nhiệm (*cơ quan đầu mối tham mưu về CCHC*)

- Đôn đốc các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 27/01/2021 về việc thực hiện công tác CCHC nhà nước năm 2021 trên địa bàn thị xã, đảm bảo chất lượng, hiệu quả và đúng tiến độ đề ra; thực hiện chế độ thông tin báo cáo Sở Nội vụ về CCHC

đúng quy định. Đồng thời, đề xuất các giải pháp đẩy mạnh công tác CCHC, góp phần nâng cao các Chỉ số của thị xã.

- Căn cứ vào bản cam kết và kết quả các Chỉ số CCHC hàng năm tham mưu UBND thị xã đánh giá, xếp loại chất lượng người đứng đầu cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường trong thực hiện nhiệm vụ CCHC theo Quyết định số 34/2020/QĐ-UBND ngày 29/12/2020 của UBND tỉnh ban hành quy định trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Phước. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện và báo cáo kết quả về UBND thị xã.

6. Phòng Văn hóa và Thông tin có trách nhiệm

- Căn cứ Kế hoạch số 145/KH-UBND ngày 03/6/2021 của UBND thị xã tuyên truyền chính xác, đầy đủ mục đích, ý nghĩa, nội dung của Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước tới người dân, tổ chức nhằm nâng cao nhận thức về quyền lợi và trách nhiệm, thúc đẩy sự tham gia tích cực, khách quan của người dân, tổ chức trong việc giám sát, phản hồi ý kiến về việc cung ứng dịch vụ hành chính công; giúp cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được cảm nhận của người dân, tổ chức, trên cơ sở đó xác định được các giải pháp phù hợp khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức.

- Chủ động xây dựng chuyên mục, chuyên trang về CCHC, phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị để tuyên truyền về công tác CCHC và phản hồi ý kiến của người dân, doanh nghiệp, các tổ chức xã hội về công tác CCHC.

7. Đề nghị Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thị xã, các ban ngành đoàn thể, các cơ quan ngành dọc trên địa bàn thị xã phối hợp trong quá trình triển khai xác định các Chỉ số năm 2021 đạt hiệu quả cao.

Chủ tịch UBND thị xã yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã; Chủ tịch UBND các xã, phường và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan nghiêm túc, khẩn trương tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc báo cáo UBND thị xã (*qua phòng Nội vụ - LĐTBXH*) để tổng hợp xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- TTTU;
- CT, PCT UBND thị xã;
- UBMTTQVN thị xã;
- Các cơ quan, ban ngành, đoàn thể;
- Như trên;
- LĐVP, CVVP;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Phạm Thụy Luân