

Số: /KH-SNV

Đồng Nai, ngày tháng năm 2022

KẾ HOẠCH
Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022

Thực hiện Quyết định số 3183/QĐ-UBND ngày 09/9/2021 của UBND tỉnh về việc ban hành Chương trình Cải cách hành chính của tỉnh giai đoạn 2021-2030 và Kế hoạch số 16342/KH-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2021 của UBND tỉnh về kiểm soát thủ tục hành chính của tỉnh năm 2021; Sở Nội vụ xây dựng Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao hiệu quả hoạt động của các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc sở trong thực hiện cải cách hành chính và giải quyết thủ tục hành chính theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Đánh giá được chất lượng và tiến độ thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, kiểm soát Thủ tục hành chính của Sở; rà soát những thuận lợi, khó khăn kịp thời chỉ đạo, đôn đốc các phòng chuyên môn và đơn vị trực thuộc sở thực hiện tốt nhiệm vụ cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính; thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Kiểm soát chặt chẽ việc xây dựng văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính (TTHC); tăng cường công bố, công khai minh bạch thủ tục hành chính; rà soát đánh giá TTHC nhằm phát hiện, loại bỏ các TTHC không cần thiết, không hợp lý, không phù hợp; sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc kiến nghị các cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ TTHC theo quy định.

- 100% thủ tục hành chính, quy trình nội bộ điện tử các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ kịp thời theo quy định.

- Xây dựng phương án đơn giản hóa tối thiểu 10% số thủ tục hành chính, đề xuất phân cấp tối thiểu 20% thủ tục hành chính phù hợp quy định và điều kiện thực tiễn.

- Tối thiểu 80% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở có đủ điều kiện, được cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3 và 4 trên tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 60%.

- Tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn đạt tối thiểu 96%, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 92%.

- Tối thiểu 95% phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính được xử lý dứt điểm trong thời gian quy định; tỷ lệ người dân hài lòng về việc xử lý phản ánh kiến nghị đạt tối thiểu 90%.

2. Yêu cầu

a) Kiểm soát thủ tục hành chính

- Bảo đảm sự phân công công việc hợp lý, xác định rõ nhiệm vụ, trách nhiệm của các phòng, đơn vị trong triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; thực hiện tốt dịch vụ công trực tuyến kết hợp với bưu chính công ích; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện hiệu quả việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc thẩm quyền.

- Công tác kiểm soát thủ tục hành chính phải được thực hiện thường xuyên, liên tục, nghiêm túc, đảm bảo hiệu quả và đúng thời gian quy định. Nâng cao trách nhiệm kiểm soát TTHC của các phòng, ban, đơn vị có liên quan trong quá trình lập danh mục, rà soát, đơn giản hóa, lựa chọn các giải pháp cung cấp TTHC trên môi trường điện tử để việc thực hiện đạt hiệu quả, thuận tiện cho người dùng, tránh lãng phí.

- Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành các thủ tục hành chính, dịch vụ công công: Rà soát, cập nhật bổ sung kịp thời, đồng bộ thủ tục hành chính, văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính, các dịch vụ công nằm ngoài bộ thủ tục hành chính; rà soát chuẩn hóa quy trình các bước thực hiện cụ thể (lưu đồ) để cấu hình lên phần mềm Một cửa (egov) từng thủ tục theo quy định của Trung ương và phù hợp thực tiễn của tỉnh.

- Rà soát, kiến nghị đơn giản hóa hoặc loại bỏ các thủ tục rườm rà, chồng chéo; rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính; kiến nghị loại bỏ các thành phần hồ sơ không cần thiết, không hợp lý; cắt giảm các loại mẫu đơn, tờ khai có thông tin trùng lặp trong quá trình giải quyết một thủ tục hành chính hoặc nhóm thủ tục hành chính liên thông.

- Đề xuất phương án liên thông, phương án phân cấp giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở tạo thuận lợi cho người dân, phù hợp với năng lực quản lý, giải quyết của đơn vị.

- Công khai, minh bạch, đồng bộ các thông tin liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính bao gồm quy định về thủ tục hành chính, hồ sơ mẫu, tiến độ giải quyết hồ sơ, phản ánh kiến nghị liên quan trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, trang thông tin điện tử của các đơn vị, địa phương.

b) Triển khai Kế hoạch số 5755/KH-UBND ngày 27/5/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ

sung Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Cử công chức tham gia tập huấn triển khai thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính khi cấp có thẩm quyền tổ chức.

- Thực hiện việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các trường hợp trễ hẹn trong giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời xử lý nghiêm các trách nhiệm của công chức để xảy ra tình trạng chậm trễ hồ sơ, gây phiền hà cho người dân và tổ chức.

- Hoàn thiện việc kết nối, chia sẻ dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Bảo hiểm xã hội, đất đai, hộ tịch với Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh phục vụ việc giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở Hướng dẫn của Bộ ngành Trung ương.

c) Các giải pháp về ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông, bưu chính để nâng cao hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông:

- Đẩy mạnh việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử: tăng cường cung cấp dịch vụ công mức độ 3, 4; ưu tiên các nhóm thủ tục dành cho doanh nghiệp, các thủ tục có tần suất giao dịch cao, thành phần hồ sơ đơn giản.

- Tiếp tục thực hiện thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua tin nhắn SMS thông báo cho người dân biết tiến độ giải quyết hồ sơ, thực hiện nghĩa vụ tài chính khi thực hiện TTHC, đảm bảo hiệu quả, chính xác; khai thác hiệu quả Cổng Hành chính công tỉnh trên Zalo để cung cấp tiện ích tra cứu thủ tục hành chính và tình trạng hồ sơ, khảo sát ý kiến người dân trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Đẩy mạnh việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về TTHC (khảo sát qua máy tính bằng kết nối với phần mềm một cửa, ...).

d) Nâng cao hiệu quả giải quyết phản ánh kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp:

Tăng cường trách nhiệm của các đơn vị trong giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Tổng đài Dịch vụ công 1022; chia sẻ công khai kết quả giải quyết phản ánh kiến nghị trên các Cổng thông tin tiếp nhận phản ánh kiến nghị của tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

- e) Triển khai các phương án hỗ trợ doanh nghiệp (như tổ chức đối thoại, hướng dẫn ...) để giải quyết kịp thời các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp.

- g) Động viên, khen thưởng kịp thời đối với những cá nhân, tập thể có thành tích xuất sắc; đồng thời xử lý nghiêm những cá nhân, tập thể thực hiện không tốt nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

II. NỘI DUNG VÀ THỜI GIAN TRIỂN KHAI

STT	Nội dung thực hiện mục tiêu/nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả	Thời gian thực hiện
1. Hoàn thiện các quy chế, quy định về kiểm soát TTHC					
1.1	Cập nhật, sửa đổi các quy định liên quan về công tác kiểm soát thủ tục hành chính do tỉnh, Sở ban hành.	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	Quyết định, Văn bản	Thường xuyên
1.2	Tổ chức, triển khai thực hiện Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	Kế hoạch CCHC 2022 của Sở	Tháng 01/2022
1.3	Kiện toàn cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	Văn bản	Thường xuyên
1.4	Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ Kiểm soát TTHC định kỳ (quý, năm) theo Thông tư số 01/2020/TT-VPCP	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	Báo cáo	Hàng quý, năm
2. Kiểm soát thủ tục hành chính					
2.1	Rà soát, cập nhật bổ sung kịp thời, đồng bộ thủ tục hành chính, văn bản QPPL có quy định về TTHC của Sở	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	Quyết định	Thường xuyên
2.2	Lập, công khai hồ sơ mẫu, tài liệu hướng dẫn thực hiện TTHC trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, của Sở	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	Hồ sơ mẫu số hóa	Thường xuyên
2.3	Rà soát, đơn giản hóa, liên thông hoặc bãi bỏ các thủ tục rườm rà, chồng chéo; rút ngắn thời gian giải quyết các TTHC	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	- Kế hoạch rà soát đơn giản hóa; - Quyết định phê duyệt PA đơn giản hóa; - Báo cáo đề xuất phân cấp	Quý III/2022
2.4	Rà soát, đề xuất thực hiện dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4 với các TTHC đủ điều kiện	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	Danh mục DVC mức độ 3,4	Thường xuyên
2.5	Rà soát, đề xuất các TTHC đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công mức độ 4	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	Danh mục DVC mức độ 3,4	Thường xuyên
3. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông					
3.1	Thực hiện tiếp nhận, giải	Các PCM	Văn phòng	Báo cáo	Thường

	quyết và trả kết quả 100% TTHC, dịch vụ công trên phần mềm một cửa	& ĐVTT	Sở		xuyên
3.2	Tiếp tục triển khai tiện ích SMS, ZMS, email thông tin kết quả giải quyết hồ sơ, nghĩa vụ tài chính, khảo sát ý kiến người dân	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	Các tiện ích được hoàn thiện và triển khai	Thường xuyên
4. Các giải pháp về ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông, bưu chính để nâng cao hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông					
4.1	Đẩy mạnh việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử	Các PCM & ĐVTT	Văn phòng Sở	Hồ sơ TTHC trực tuyến	Thường xuyên
4.2	Đề xuất các giải pháp hỗ trợ thực hiện TTHC trực tuyến; trong đó, chú trọng các giải pháp về truyền thông, hướng dẫn, giảm thời gian giải quyết.	Các PCM & ĐVTT	Văn phòng Sở	Sản phẩm truyền thông, thông tin, hướng dẫn	Thường xuyên
5. Nâng cao hiệu quả giải quyết phản ánh kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp					
5.1	Tăng cường trách nhiệm của các phòng, đơn vị trong giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công quốc gia; Tổng đài Dịch vụ công 1022	Thanh tra Sở	Văn phòng Sở	PAKN	Thường xuyên
6. Tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát TTHC					
6.1	Cử công chức tham dự lớp tập huấn nghiệp vụ kiểm soát TTHC cho cán bộ đầu mối của Sở	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	Văn bản cử nhân sự	Quý II/2022
7. Triển khai thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/04/2020 của Chính phủ					
7.1	Triển khai tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử tuân thủ theo quy trình được quy định tại Chương II Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Sở	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	Văn bản triển khai	Thường xuyên
7.2	Xây dựng mẫu kết quả TTHC bản điện tử để đồng thời trả kết quả bản điện tử cho tổ chức, cá nhân tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 14 và Điều 16 Nghị định số	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	Bộ mẫu kết quả TTHC	Thường xuyên

	45/2020/NĐ-CP				
7.3	Kiểm soát chặt chẽ việc cung cấp TTHC trên môi trường điện tử theo đúng quy định tại Chương III Nghị định số 45/2020/NĐ-CP	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	Danh mục TTHC ưu tiên	Thường xuyên
7.4	Đánh giá việc cung cấp TTHC trên môi trường điện tử	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	Kết quả đánh giá	Thường xuyên
7.5	Triển khai số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các phòng, ban, đơn vị đang còn hiệu lực theo lộ trình từ nay đến hết năm 2025.	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	Kết quả số hóa theo từng năm	Theo Kế hoạch và hướng dẫn của tỉnh
7.6	Số hóa, cập nhật dữ liệu kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực được hình thành từ năm 2006 đến hết năm 2021	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	Danh mục TTHC được số hóa, cập nhật	Theo Kế hoạch và hướng dẫn của tỉnh
7.7	Tạo lập dữ liệu điện tử đối với kết quả giải quyết TTHC khi ban hành, cập nhật vào hệ thống để lưu trữ, khai thác	Văn phòng Sở	Các PCM & ĐVTT	Dữ liệu điện tử kết quả giải quyết TTHC	Theo Kế hoạch và hướng dẫn của tỉnh

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Căn cứ Kế hoạch này, Trưởng các phòng chuyên môn xác định nhiệm vụ trọng tâm, biện pháp cụ thể từng phòng; đồng thời thực hiện tốt công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính đúng nội dung, tiến độ đề ra. Các đơn vị trực thuộc Sở xây dựng Kế hoạch kiểm soát TTHC ban hành trước ngày 31/01/2022.

Trên đây là Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 của Sở Nội vụ, yêu cầu các Phòng chuyên môn và đơn vị trực thuộc nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Giám đốc, các Phó Giám đốc Sở;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Phạm Minh Phước