

Số: /KH-UBND

Long Khánh, ngày tháng 3 năm 2022

## **KẾ HOẠCH**

### **Thông tin, tuyên truyền kiểm soát thủ tục hành chính thành phố Long Khánh năm 2022**

Thực hiện Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 20/01/2022 của UBND tỉnh Đồng Nai về thông tin, tuyên truyền kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022; Kế hoạch số 125/KH-UBND ngày 24/01/2022 của UBND thành phố về kiểm soát thủ tục hành chính thành phố Long Khánh năm 2022; UBND thành phố Long Khánh ban hành kế hoạch thông tin, tuyên truyền kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Thúc đẩy sự chủ động của các cơ quan, đơn vị trong thực hiện công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, đơn giản hóa các quy định, thủ tục hành chính (TTHC) liên quan đến người dân, doanh nghiệp; tăng cường sự giám sát của cá nhân, tổ chức đối với hoạt động cải cách thủ tục hành chính và các quy định có liên quan; kêu gọi sự chung tay, góp sức, hiến kế của người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện kiểm soát TTHC.

- Nâng cao nhận thức và trách nhiệm thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức; qua đó nâng cao mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước.

- Tăng cường mức độ tiếp cận thông tin của người dân, kịp thời cập nhật, phổ biến đến người dân các chủ trương, chính sách trong cải cách hành chính tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Hướng dẫn giải quyết những khó khăn, vướng mắc thường gặp của người dân và doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, qua đó nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ công cung cấp đến người dân và doanh nghiệp.

- Phát huy tính năng động, sáng tạo để lan tỏa tinh thần cải cách trong cán bộ, công chức, viên chức; thúc đẩy người dân, tổ chức tích cực đóng góp ý tưởng, sáng kiến, giải pháp cải cách hành chính nhằm hoàn thiện các thủ tục hành chính, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

- Hỗ trợ công tác tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị về quy định hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp; phòng, chống tham nhũng, lãng phí.

- Góp phần thực hiện tốt Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, các tiện ích khác trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

## **2. Yêu cầu**

- Cập nhật thông tin thường xuyên, kịp thời, đầy đủ các văn bản pháp luật, chủ trương, chính sách của nhà nước; nội dung tuyên truyền được trình bày rõ ràng, chuẩn xác, gần gũi, dễ hiểu.

- Tuyên truyền công tác kiểm soát thủ tục hành chính gắn với thực hiện các giải pháp trong Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022.

- Tăng lượng giao dịch Dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và sử dụng các tiện ích khác trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn> và Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Đồng Nai tại địa chỉ <http://dichvucong.dongnai.gov.vn>.

## **II. NỘI DUNG, HÌNH THỨC VÀ ĐỐI TƯỢNG TUYÊN TRUYỀN**

### **1. Đối với cán bộ, công chức, viên chức**

#### **1.1. Nội dung tuyên truyền**

a) Các văn bản của Trung ương và địa phương về cải cách hành chính:

- Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII; Nghị quyết số 17-NQ/TW của Hội nghị lần thứ 5 Ban chấp hành Trung ương Đảng (khóa X) về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy Nhà nước; Chương trình hành động của Chính phủ, Tỉnh ủy, UBND tỉnh thực hiện Nghị quyết Trung ương Đảng (khóa X).

- Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh Đồng Nai lần thứ XI, nhiệm kỳ 2020-2025; Kế hoạch số 51-KH/TU ngày 21/02/2008 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về thực hiện Nghị quyết số 17/NQ-TW ngày 01/8/2007 tại Hội nghị lần thứ 5 Ban chấp hành Trung ương Đảng (khóa X) về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy Nhà nước.

- Nghị quyết Hội nghị Trung ương 7; Nghị quyết Hội nghị Trung ương 8 khóa XII.

- Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về việc kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/08/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- 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.

- Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 01/01/2019 của Chính phủ về việc tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2019 và định hướng đến năm 2022; Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 12 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh giai đoạn 2020-2025; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về việc ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021- 2030; Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 02/09/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030.

- Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 30/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Văn phòng Chính phủ về việc Quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ.

- Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Danh mục thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương đưa ra tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã.

- 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; Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 của tỉnh và thành phố.

- Các quy định về thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Chủ trương, chính sách pháp luật của Đảng, Nhà nước; các Đề án, Chương trình, Kế hoạch, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác kiểm soát thủ tục hành chính; các văn bản chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành và tỉnh trong thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

b) Quy định về quyền và nghĩa vụ, trách nhiệm, đạo đức của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, nhất là trong giải quyết các công việc liên quan đến người dân; các quy tắc ứng xử, văn hóa trong giao tiếp, tác phong, thái độ phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức, viên chức; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện công tác tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc thẩm quyền của các cấp, các ngành.

c) Giải đáp, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong thực hiện các quy định của pháp luật, nhất là trong thực hiện thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp. Xây dựng môi trường, cán bộ, công chức, người lao động là một

tuyên truyền viên về lợi ích khi thực hiện dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

d) Tuyên truyền các hoạt động thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính của các ngành, các cấp, cơ quan, đơn vị trong tỉnh.

đ) Tuyên truyền, biểu dương những tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong công tác cải cách thủ tục hành chính.

e) Phê phán những hiện tượng tiêu cực, thái độ cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà đối với cá nhân, tổ chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính.

## **1.2 Hình thức tuyên truyền**

a) Đăng tin, bài viết và các văn bản kiểm soát thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, Trang thông tin cải cách hành chính tỉnh và các Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Thông qua các tài liệu hướng dẫn: Sổ tay nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; thiết kế các sản phẩm truyền thông, tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ thanh toán trực tuyến đã được tích hợp lên Cổng Dịch vụ công quốc gia thuộc các lĩnh vực: Điện, bảo hiểm, hộ tịch, quản lý cư trú, khuyến mãi, quảng cáo, đăng ký và quản lý phương tiện, người lái, đất đai, xây dựng và các dịch vụ thanh toán lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, thanh toán điện, nước, thuế, lệ phí trước bạ, thanh toán phí, lệ phí, thanh toán viện phí, học phí và thu phạt xử lý vi phạm giao thông...

c) Thông qua các hội nghị tập huấn để trao đổi, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của công chức, viên chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp.

d) Thông qua các lớp đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức, viên chức các cấp như: Đào tạo quản lý nhà nước ngạch chuyên viên, bồi dưỡng các chức danh công chức, lãnh đạo quản lý cấp xã, lồng ghép nội dung cải cách hành chính để tuyên truyền, hướng dẫn.

đ) Tổ chức đi nghiên cứu, học tập kinh nghiệm tại các địa phương hoặc nước ngoài để cập nhật, bổ sung kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

e) Các hình thức tuyên truyền khác phù hợp.

## **2. Đối với người dân và doanh nghiệp**

### **2.1. Nội dung tuyên truyền**

a) Những nội dung cơ bản của các chủ trương, chính sách của Nhà nước có liên quan đến người dân, doanh nghiệp.

b) Bộ thủ tục hành chính, danh mục các dịch vụ công đã được công bố theo các văn bản, quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh (nội dung TTHC; cách tra cứu, tìm hiểu các TTHC; khai thác sử dụng các biểu mẫu...).

c) Hướng dẫn cách thức, nội dung cần biết khi thực hiện TTHC trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; các tiện ích cải cách hành chính mới tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính: mô hình phi địa giới hành chính, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ – trả kết quả

giải quyết thủ tục hành chính, các ứng dụng công nghệ thông tin như: Thực hiện các dịch vụ công trực tuyến, nộp hồ sơ qua mạng mức độ 3, mức độ 4 của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cơ quan ngành dọc (Công an, Thuế, Hải quan, Bảo hiểm xã hội...); tra cứu thông tin quy hoạch sử dụng đất, giấy phép lái xe, bảo hiểm xã hội, tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ, mức phí, lệ phí... và các tiện ích, dịch vụ công cộng thiết thực với người dân: Tra cứu tuyến xe buýt, tình trạng giao thông, an ninh...

d) Hướng dẫn, giải đáp, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong thực hiện các quy định pháp luật, nhất là trong thực hiện TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

đ) Thông tin rộng rãi đến cộng đồng người dân, doanh nghiệp về kết quả hoạt động thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính; trọng tâm là tập trung tuyên truyền về các quy định, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nhất là các lĩnh vực như: Đầu tư, xây dựng, đất đai, đăng ký kinh doanh...

e) Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công Quốc gia và Tổng đài Dịch vụ công tỉnh Đồng Nai (0251) 1022 và cách thức phản ánh, kiến nghị về quy định, thủ tục hành chính.

## **2.2. Hình thức tuyên truyền**

a) Trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương: Thường xuyên cập nhật, niêm yết công khai TTHC đã được công bố, sửa đổi, bổ sung; các tin tức về cải cách hành chính, các quy định mới, chính sách mới tạo thuận lợi cho người dân trong giải quyết TTHC, các dịch vụ công cộng thiết yếu cho người dân, tổ chức.

b) Thông qua niêm yết công khai các thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, hình thức công khai rõ ràng, đúng quy định, thuận lợi cho việc tìm hiểu, tra cứu thông tin; chú trọng ứng dụng công nghệ thông tin, hiện đại hoá hình thức niêm yết, tra cứu: Qua phần mềm, hệ thống máy tính đặt tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp, qua ứng dụng điện thoại, Tổng đài Dịch vụ công 1022, Cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công Quốc gia...

c) Đăng tải các video tuyên truyền về cải cách hành chính trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, các đơn vị, địa phương; phát trên các màn hình chờ tại các địa điểm công cộng, chú trọng hình thức các video sinh động, bắt mắt, trực quan, nội dung tuyên truyền súc tích, dễ hiểu, dễ ghi nhớ.

d) Thông qua các pano, băng-rôn, khẩu hiệu, tờ rơi, áp-phích liên quan đến cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính phù hợp với từng mục tiêu, yêu cầu của các lĩnh vực.

đ) Thông qua Đài Phát thanh Truyền hình, Báo Đồng Nai, Đài truyền thanh, các tạp chí, tập san của các cơ quan, tổ chức và các phương tiện thông tin đại chúng khác ở cấp huyện, cấp xã.

e) Thông qua phương tiện công nghệ thông tin như ứng dụng điện thoại, tin nhắn SMS, Zalo, Tổng đài Dịch vụ công 1022...

### **III. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

1. Kinh phí thực hiện tuyên truyền hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 do ngân sách Nhà nước đảm bảo phân cấp ngân sách Nhà nước theo quy định hiện hành.

2. Công tác tuyên truyền trong nội bộ các đơn vị: Kinh phí thực hiện tuyên truyền hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trong nội bộ cơ quan, đơn vị và UBND các phường, xã được bố trí trong nguồn kinh phí hoạt động thường xuyên của đơn vị.

3. Công tác tuyên truyền hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố: Các cơ quan, đơn vị và UBND các phường, xã lập dự toán kinh phí thực hiện nhiệm vụ trong dự toán ngân sách năm hoặc lồng ghép vào kế hoạch cải cách hành chính gửi Phòng Tài chính - Kế hoạch tổng hợp, trình UBND thành phố quyết định.

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Giao trách nhiệm Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và Chủ tịch UBND các phường, xã thực hiện các nội dung sau:

- Căn cứ Kế hoạch này xây dựng Kế hoạch thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính trong phạm vi đơn vị, hoàn thành trong *Quý I/2022*.

- Chủ động triển khai và phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện tốt các hoạt động, nhiệm vụ tuyên truyền theo chức năng và theo phân công bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả.

- Báo cáo UBND thành phố (thông qua Văn phòng HĐND và UBND thành phố) công tác thông tin, tuyên truyền kiểm soát thủ tục hành chính tại đơn vị theo thời gian báo cáo kết quả kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng và năm theo quy định.

#### **2. Văn phòng HĐND và UBND thành phố**

- Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì, phối hợp Phòng Nội vụ, Phòng Văn hóa và Thông tin triển khai kế hoạch thông tin, tuyên truyền kiểm soát thủ tục hành chính lồng ghép vào kế hoạch thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính thành phố năm 2022; triển khai công tác cập nhật, công khai bộ thủ tục hành chính hiện hành, danh mục dịch vụ công, bộ hồ sơ mẫu để hướng dẫn người dân; đảm bảo thông tin về thủ tục hành chính người dân tra cứu được trên các Cổng thông tin điện tử đầy đủ, chính xác.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện rà soát, đơn giản hóa quy định hành chính, thủ tục hành chính; đưa thông tin hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử thành phố bảo đảm liên tục, thường xuyên, chính xác.

#### **3. Phòng Văn hóa và Thông tin**

- Phối hợp với Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Thể thao tuyên truyền về công tác kiểm soát thủ tục hành chính lồng ghép vào kế hoạch thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính; đăng tải, cập nhật các văn bản chỉ đạo của UBND thành phố về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính lên Trang thông

tin điện tử của thành phố. Thông tin, tuyên truyền về Công Dịch vụ công Quốc gia để người dân và doanh nghiệp biết, thực hiện.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân, tổ chức về dịch vụ công trực tuyến, thực hiện thanh toán điện tử; dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bru chính công ích.

**4. Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Thể thao:** Tăng cường thực hiện các chuyên trang, chuyên mục tuyên truyền về hoạt động cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử thành phố; kịp thời thông tin, tuyên truyền đến người dân và doanh nghiệp biết thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

**5. Phòng Tài chính - Kế hoạch:** Phối hợp cùng các cơ quan, đơn vị có liên quan đảm bảo kinh phí thực hiện kế hoạch này từ dự toán chi ngân sách hàng năm; hướng dẫn các đơn vị lập dự toán, thanh quyết toán kinh phí theo đúng quy định.

Chủ tịch UBND thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị và UBND các phường, xã phối hợp thực hiện các nhiệm vụ nêu trên; quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo UBND thành phố (qua Văn phòng HĐND và UBND thành phố) để chỉ đạo, xử lý./.

**Nơi nhận:**

- UBND tỉnh;
- VP. UBND tỉnh;
- CT, PCT UBND TP;
- Chánh, Phó VP;
- Các cơ quan, đơn vị;
- UBND các phường, xã;
- Lưu: VT, TH (TTHC).

**CHỦ TỊCH**

**Đỗ Chánh Quang**