

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH HÀ TĨNH**

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

**PHỤ LỤC II**  
**NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2023**  
(Kèm theo Kế hoạch số \_\_\_\_\_/KH-UBND ngày \_\_\_\_/5/2023 của UBND tỉnh)

TT	Các chỉ số thành phần bị giảm điểm trong năm 2022	Nhiệm vụ/giải pháp khắc phục, nâng cao năm 2023	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Thời hạn hoàn thành (tháng/ quý/ năm)
1	Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"><li>- Thường xuyên công khai TTHC đầy đủ, cập nhật kịp thời TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết lên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh và Trang TTĐT của các cơ quan, đơn vị.</li><li>- Thực hiện quét mã QR (trên điện thoại thông minh) tra cứu TTHC, giải quyết TTHC trên Cổng DVC Quốc gia, trên Cổng DVC của tỉnh.</li><li>- Phối hợp chặt chẽ với Bưu điện tỉnh thực hiện có hiệu quả Quyết định số 2459/QĐ-UBND ngày 23/7/2019 của UBND tỉnh ban hành Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ hành chính công qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh.</li><li>- Tiếp tục đầu tư kinh phí trang thiết bị đáp ứng yêu cầu chất lượng dịch vụ, trong đó đảm bảo các điều kiện cần thiết như:<ul style="list-style-type: none"><li>+ Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi;</li><li>+ Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ;</li><li>+ Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả</li></ul></li></ul>	Sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Năm 2023

		hiện đại; + Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.			
2	Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tập trung rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa các điều kiện kinh doanh và các quy định TTHC còn rườm rà, phức tạp, không cần thiết, trọng tâm là các TTHC đang gây trở ngại, kìm hãm hoạt động sản xuất kinh doanh và các TTHC khác liên quan đến người dân, doanh nghiệp.</li> <li>- Thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi đối với cá nhân, tổ chức khi để quá hạn việc giải quyết hồ sơ TTHC theo quy định.</li> <li>- Tiếp tục cập nhật các quyết định, quy trình, thủ tục hành chính có sự điều chỉnh phù hợp, kịp thời với các quy định mới của Trung ương, của tỉnh.</li> <li>- Tăng cường tuyên truyền giải quyết TTHC trên các phương tiện thông tin đại chúng, hướng dẫn của các sở, ban, ngành, các cấp.</li> </ul>	Sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Năm 2023
3	Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đổi mới công tác đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và người đứng đầu các ngành, các cấp theo hướng lấy kết quả và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo để đánh giá.</li> <li>- Công khai danh sách cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức giải quyết chậm, muộn hồ sơ hoặc có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực trên Cổng thông tin điện tử của sở, ngành, địa phương; kịp thời xử lý các khó khăn, bất cập, khen thưởng, kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, bảo đảm tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.</li> <li>- Thường xuyên thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết TTHC</li> </ul>	Sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Năm 2023

		- Tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC ở các cơ quan, đơn vị, địa phương trong đó chú trọng kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử, đạo đức công vụ.			
4	Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nâng cao tỷ lệ TTHC có phát sinh dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần và hồ sơ TTHC được tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.</li> <li>- Đẩy mạnh số hóa, thanh toán trực tuyến hồ sơ TTHC và đăng ký tài khoản trên cổng Dịch vụ công quốc gia (Văn bản số 1138/UBND-NC<sub>1</sub> ngày 15/3/2023 của UBND tỉnh).</li> </ul>	Sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Năm 2023
5	Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Triển khai thực hiện có hiệu quả Quyết định số 53/2021/QĐ-UBND ngày 07/12/2021 của UBND tỉnh về việc chuyển phản ánh, kiến nghị giải quyết TTHC.</li> <li>- 100% phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và hành vi hành chính của cá nhân, tổ chức phải được các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã tiếp nhận, xử lý kịp thời và đúng quy định.</li> </ul>	Văn phòng UBND tỉnh	Sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã	Năm 2023