

Số: /KH-TTPVHCC

Bắc Giang, ngày tháng 7 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Triển khai nhiệm vụ về duy trì, cải thiện Chỉ số PAR Index, Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAPI và nâng cao Chỉ số PCI tỉnh Bắc Giang năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 87/KH-UBND ngày 03/5/2024 của UBND tỉnh về duy trì, cải thiện Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Bắc Giang năm 2024; Kế hoạch số 36/KH-UBND ngày 19/6/2024 của UBND tỉnh về nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) năm 2024; Công văn số 763/VP-HCTC ngày 17/6/2024 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện Kế hoạch số 87/KH-UBND ngày 03/5/2024 của UBND tỉnh; Kế hoạch số 918/KH-VP ngày 12/7/2024 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh về triển khai nhiệm vụ tại Kế hoạch số 36/KH-UBND của UBND tỉnh về nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) năm 2024.

Trung tâm Phục vụ hành chính công xây dựng kế hoạch triển khai nhiệm vụ được giao về duy trì, cải thiện Chỉ số PAR Index, Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAPI và nâng cao Chỉ số PCI tỉnh Bắc Giang năm 2024, cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

Tiếp tục quán triệt, chỉ đạo, duy trì và nâng cao những nội dung đã đạt được kết quả và điểm số tốt. Góp phần hoàn thành chỉ tiêu theo Kế hoạch số 87/KH-UBND và 36/KH-UBND đề ra: Phấn đấu năm 2024, Chỉ số PAR Index tiếp tục duy trì, nằm trong nhóm 10 tỉnh, thành phố đứng đầu cả nước, Chỉ số SIPAS đạt trên 90%, xếp trong nhóm 20 tỉnh, thành phố đứng đầu cả nước, Chỉ số PAPI tiếp tục nằm trong nhóm “Cao nhất” của cả nước. Duy trì vị trí xếp hạng PCI của tỉnh Bắc Giang trong nhóm 10 tỉnh, thành phố dẫn đầu cả nước và nằm trong nhóm các địa phương có chất lượng điều hành kinh tế “tốt” trên bảng xếp hạng cả nước.

Thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về cải cách hành chính, Tỉnh ủy, Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh về đẩy mạnh, nâng cao cải cách hành chính (CCHC). Có biện pháp khắc phục và tập trung cao tổ chức triển khai có hiệu quả để duy trì, cải thiện Chỉ số PAR Index, Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAPI năm 2024. Tiếp tục nêu cao tinh thần, thái độ phục vụ doanh nghiệp, nhà đầu tư; không ngừng đổi mới, nâng cao chất lượng điều hành, đảm bảo môi trường đầu tư kinh doanh thực sự thông thoáng, công khai, minh bạch, thân thiện, đẩy mạnh chuyển đổi số trong việc tiếp nhận, giải quyết các TTHC tại Trung tâm, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của trên địa bàn tỉnh.

Tiếp tục bám sát, triển khai đầy đủ, đúng tiến độ những nhiệm vụ đã đề ra trong Kế hoạch CCHC của Văn phòng UBND tỉnh năm 2024<sup>1</sup> và Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ được giao năm 2024 của Trung tâm Phục vụ hành chính công<sup>2</sup>. Các nhiệm vụ thực hiện phải được cụ thể bằng văn bản để có căn cứ, tài liệu kiểm chứng cung cấp cho đơn vị chủ trì tổng hợp.

## **II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ**

### **1. Lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính**

- Tham mưu hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc triển khai đầy đủ, đúng tiến độ những nhiệm vụ đã đề ra trong triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của tỉnh và của Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2024; thực hiện nghiêm túc việc theo dõi, giám sát tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của sở, ban, ngành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (Trung tâm); bảo đảm trên 90% hồ sơ TTHC được giải quyết trước và đúng hạn, trong đó có trên 60% trả trước hạn; việc số hóa hồ sơ, giải quyết hồ sơ, gắn kết quả giải quyết hồ sơ trên phần mềm. Nâng cao chất lượng phục vụ, tạo sự hài lòng của người dân và tổ chức khi đến giải quyết TTHC tại các cấp chính quyền.

- Theo dõi, giám sát, kịp thời phát hiện những công chức của các sở, ban, ngành, cơ quan làm nhiệm vụ tại Trung tâm có trình độ chuyên môn yếu, không đáp ứng được yêu cầu công việc, có biểu hiện những thiếu, tiêu cực để báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, xử lý hoặc chuyển đổi công tác; tiến hành đánh giá, xếp loại hằng tháng, hằng năm trong thực hiện nhiệm vụ đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm theo các tiêu chí được Chủ tịch UBND tỉnh ban hành tại Quyết định số 180/QĐ-UBND ngày 02/3/2021 và Quyết định số 3065/QĐ-UBND ngày 13/10/2022.

- Thường xuyên phỏng vấn tổ chức, cá nhân cho việc giải quyết TTHC tại Trung tâm; kịp thời tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xử lý những vi phạm (nếu có) của công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC.

- Theo dõi, giám sát công chức, viên chức một cửa thực hiện quy định nền nếp, văn hóa công sở, quy tắc ứng xử của người làm việc tại bộ phận một cửa theo phương châm “4 xin” (Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép); “4 luôn” (Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ) và “5 không” (Không cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà; không quan liêu vô cảm, vô trách nhiệm; không tham nhũng, lãng phí, lợi ích nhóm; không xu nịnh, chạy chọt, gian dối; không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ), luôn thể hiện tinh thần cầu thị, lắng nghe, hướng dẫn tận tình khi người dân, doanh nghiệp đến thực hiện TTHC.

Thời gian hoàn thành: Thường xuyên, xong trước 30/11/2024.

### **2. Lĩnh vực xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số**

<sup>1</sup> Kế hoạch số 67/KH-VP ngày 13/01/2024

<sup>2</sup> Kế hoạch số 05/KH-TTPVHCC ngày 10/01/2024

- Tiếp tục tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến; kịp thời kiến nghị những vướng mắc trong quá trình sử dụng dịch vụ công với Chủ tịch UBND tỉnh (*thông qua Sở Thông tin và Truyền thông*).

- Đôn đốc các sở, ban, ngành hoàn thành 100% các chỉ tiêu dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ được xử lý hoàn toàn trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đạt trên 70%, tiếp nhận và trả kết quả dịch vụ bưu chính công ích tối thiểu 20%; triển khai số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC 100% tại Trung tâm.

- Đôn đốc các sở, ban, ngành nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC đạt tối thiểu 90%; mức độ hài lòng về giải quyết các TTHC lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 85%.

- Theo dõi, giám sát 100% TTHC công bố thực hiện quy trình “5 tại chỗ” và “5 bước trên môi trường điện tử” của các sở, cơ quan tại Trung tâm.

Thời gian hoàn thành: Xong trước 30/11/2024.

### **3. Lĩnh vực tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh**

- Tham mưu đôn đốc các sở, cơ quan đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến; cải thiện thái độ giao tiếp và tinh thần phục vụ của công chức; tăng cường tuyên truyền đến người dân về các chính sách của cơ quan Nhà nước qua nhiều kênh thông tin; tăng cường đối thoại với người dân, doanh nghiệp nhằm nắm bắt những tâm tư, nguyện vọng và kịp thời giải quyết những vướng mắc; cung cấp đầy đủ thông tin người dân nhằm tạo điều kiện thuận lợi để điều tra viên tiến hành phát, thu phiếu điều tra.

- Đôn đốc triển khai thực hiện có hiệu quả Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử để làm cơ sở xếp hạng, phân loại, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các sở, cơ quan và cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC.

Thời gian hoàn thành: Xong trước 30/11/2024.

### **4. Đối với chỉ số PAPI**

Tăng cường tuyên truyền đến người dân và doanh nghiệp đến thực hiện TTHC về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến; thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở; phát huy vai trò của người đứng đầu trong công tác giải trình, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tăng cường đối thoại với Nhân dân; chú trọng kiểm soát, phòng, chống tham nhũng trong khu vực công; tăng cường kiểm tra, giám sát đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ.

Thời gian hoàn thành: Cả năm 2024.

## 5. Đối với chỉ số PCI

Quán triệt và thực hiện tốt phương châm “3 dám”, “3 hơn”, “5 rõ”<sup>3</sup> theo tinh thần Chỉ thị số 26-CT/TU ngày 02/6/2023 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy để khắc phục tình trạng đùn đẩy, né tránh trách nhiệm, nâng cao chất lượng, hiệu quả thực thi nhiệm vụ; đồng thời bảo vệ cán bộ dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm vì lợi ích chung.

Tiếp tục vận hành có hiệu quả, theo dõi, giám sát hoạt động tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC tại Bộ phận một cửa của các sở, cơ quan cấp tỉnh tại Trung tâm.

Thời gian hoàn thành: Cả năm 2024.

## III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Căn cứ nội dung kế hoạch, các bộ phận, chuyên viên cụ thể hóa thành nhiệm vụ hằng tuần, tháng để triển khai thực hiện tốt, đảm bảo kịp thời, đúng tiến độ và có hiệu quả. Chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm, Chánh Văn phòng UBND tỉnh nếu không thực hiện nhiệm vụ hoặc thực hiện không đảm bảo yêu cầu của tiêu chí đánh giá, ảnh hưởng đến kết quả đánh giá Chỉ số PAR Index, Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAPI và Chỉ số PCI của tỉnh.

2. Tổng hợp, cung cấp đầy đủ các tài liệu kiểm chứng kèm theo bảng tổng hợp tự chấm điểm Chỉ số PAR Index cấp tỉnh vào Văn phòng UBND tỉnh khi có yêu cầu, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh đảm bảo đầy đủ nội dung, chất lượng.

3. Giao chuyên viên phụ trách công tác tổng hợp chủ trì, phối hợp với các bộ phận, chuyên viên liên quan theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các nội dung của kế hoạch này. Định kỳ báo cáo kết quả tại các hội nghị, buổi làm việc của Trung tâm.

Trong quá trình thực hiện, có khó khăn, vướng mắc, đề nghị kịp thời báo cáo Giám đốc Trung tâm để xem xét, giải quyết./.

### **Nơi nhận:**

- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- Các sở, cơ quan có TTHC tại Trung tâm PVHCC;
- CC,VC, SQ, CS, NV một cửa làm việc tại Trung tâm;
- Văn phòng UBND tỉnh:
  - + LĐVP (b/c);
  - + Trưởng các phòng, ban, đơn vị (p/h);
- Trung tâm PVHCC:
  - + GĐ, các PGĐ, CV, LĐ;
  - + Lưu: VT, TH.Tùng.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Văn Duẩn**

<sup>3</sup> Dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm vì lợi ích chung; Quyết liệt hơn, linh hoạt hơn, hiệu quả hơn; Rõ người, rõ việc, rõ tiến độ, rõ trách nhiệm và rõ kết quả.