

Số: /KH-UBND

TP. Bắc Kạn, ngày tháng 3 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Tổ chức các hoạt động thi đua nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn thành phố Bắc Kạn

Thực hiện Kế hoạch số 204/KH-UBND ngày 26/3/2024 của UBND tỉnh Bắc Kạn về việc tổ chức các hoạt động thi đua nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn. Ủy ban nhân dân (UBND) thành phố ban hành Kế hoạch tổ chức các hoạt động thi đua nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn thành phố Bắc Kạn, với các nội dung sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Nhằm tạo khí thế thi đua sôi nổi trong công tác cải cách hành chính nói chung, cải cách TTHC nói riêng tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn thành phố, qua đó khẳng định vị trí, vai trò, trách nhiệm của Bộ phận Một cửa các cấp trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân, góp phần thực hiện thắng lợi các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, cải cách hành chính, chuyển đổi số của thành phố năm 2024.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, cá nhân liên quan cũng như cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp. Đồng thời phát huy sức mạnh tập thể của tổ chức, đoàn thể, doanh nghiệp cùng tham gia đẩy mạnh công tác cải cách TTHC, chuyển đổi số trong giải quyết TTHC.

- Kịp thời biểu dương, khen thưởng, tôn vinh các cá nhân có thành tích xuất sắc, tiêu biểu trong thực hiện văn hóa công sở, xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, hiện đại, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp; nâng cao chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố.

##### 2. Yêu cầu

- Nội dung thi đua thiết thực, hiệu quả, gắn với việc thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị tại Bộ phận Một cửa.

- Trong quá trình thực hiện, các cơ quan, đơn vị tăng cường thông tin, truyền thông về nội dung thi đua, đặc biệt trong công tác hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; kịp thời phát hiện, đề xuất các mô hình mới, cách làm hay trong công tác cải cách TTHC để nhân rộng trên địa bàn toàn thành phố.

## **II. CHỦ ĐỀ, NỘI DUNG VÀ CHỈ TIÊU THI ĐUA**

**1. Chủ đề thi đua:** *“Bộ phận Một cửa các cấp tích cực đổi mới, sáng tạo thực hiện cải cách TTHC; chuyển đổi số trong giải quyết TTHC, góp phần thực hiện thắng lợi các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn thành phố”.*

### **2. Nội dung thi đua**

a) Thi đua hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC; tiếp nhận, số hóa hồ sơ, kết quả TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

b) Thi đua thực hiện văn hóa công sở, xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, hiện đại, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.

c) Thi đua thực hiện có hiệu quả các chương trình, kế hoạch phối hợp, ký kết (nếu có) để tuyên truyền, hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trong thực hiện TTHC; đặc biệt phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng, Tổ Công tác triển khai Đề án 06 tại cấp cơ sở. Qua đó góp phần cải thiện, thúc đẩy tỷ lệ hồ sơ TTHC phát sinh qua dịch vụ công trực tuyến, nâng tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công.

d) Thi đua thực hiện hiệu quả các mô hình: Mô hình “Ngày không chờ”, Mô hình “Ngày thứ Hai không giấy và không dùng tiền mặt”; Mô hình “30 phút tăng thêm vì dân”, mô hình “Sáng thứ Bảy vì dân” và các mô hình khác (nếu có) trong quá trình thực hiện thi đua.

### **3. Chỉ tiêu phấn đấu**

- 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận và trả kết quả đúng và trước hạn.

- 100% hồ sơ TTHC khi tiếp nhận được số hóa theo quy định để đảm bảo việc kết nối, chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC phát sinh qua dịch vụ công trực tuyến đạt từ 80% trở lên đối với dịch vụ công trực tuyến một phần và 100% đối với dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số hồ sơ phát sinh.

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC được thanh toán trực tuyến đạt từ 80% trở lên trên tổng số hồ sơ TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho phép thanh toán trực tuyến phí, lệ phí.

- Không có phản ánh, kiến nghị, tố cáo của tổ chức, cá nhân về thái độ nhùng nhĩnh, gây khó khăn, phiền hà trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC.

### **III. THỜI GIAN VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

**1. Thời gian thực hiện:** Từ ngày 01/4/2024 đến hết ngày 13/10/2024.

Kết thúc thời gian thực hiện Kế hoạch này, tổ chức tổng kết, đánh giá và biểu dương, khen thưởng các cá nhân có thành tích xuất sắc, tiêu biểu trong thực hiện các nội dung thi đua bằng hình thức phù hợp.

#### **2. Giải pháp thực hiện**

a) Giải pháp về chuyên môn

- Chủ động hướng dẫn việc thực hiện TTHC và tiếp nhận, giải quyết TTHC theo quy định; đồng thời đảm bảo chỉ tiêu phân đầu đề ra tại mục 3 phần II của Kế hoạch này.

- Tăng cường công tác theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết TTHC theo quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; việc chấp hành quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở; quy chế, nội quy làm việc của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

- Đổi mới, đa dạng các hình thức tuyên truyền, phổ biến về TTHC, cách thức thực hiện TTHC như: công thông tin điện tử; trên hệ thống loa truyền thanh cơ sở; xây dựng phóng sự chuyên đề và các hình thức tuyên truyền phù hợp khác.

- Tổ chức đánh giá, bình chọn các gương điển hình là cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được cử đến/phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp bằng hình thức phù hợp, gắn với chuyển đổi số.

- Thường xuyên đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn tổ chức, cá nhân đánh giá nội bộ về mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại bộ phận Một cửa bằng hình thức phù hợp.

- Tổng kết, đánh giá, biểu dương, khen thưởng các cá nhân có thành tích xuất sắc trong thực hiện các nội dung thi đua tại Kế hoạch này và một số cá nhân điển hình có số lượt bình chọn cao.

b) Giải pháp về nguồn lực thực hiện

- Phát huy tinh thần, trách nhiệm nêu gương của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

- Huy động sự tham gia tích cực của đội ngũ đoàn viên thanh niên tham gia các chương trình, hoạt động tại Bộ phận Một cửa các cấp.

- Bố trí cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ tốt nhu cầu thực hiện TTHC của tổ chức, cá nhân và công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Văn phòng HĐND - UBND thành phố**

- Làm đầu mối theo dõi, hướng dẫn việc thực hiện Kế hoạch này.

- Phối hợp với các phòng, ban chuyên môn có thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm phục vụ hành chính công tổ chức phát động thi đua tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố; tổ chức bình chọn gương điển hình.

- Chủ trì, phối hợp phòng Nội vụ hướng dẫn các cơ quan, đơn vị lựa chọn các cá nhân có thành tích trong việc tổ chức thực hiện các nội dung thi đua; tổng hợp, báo cáo, trình Chủ tịch UBND thành phố khen thưởng, trình UBND tỉnh xét khen thưởng theo quy định.

- Tham mưu UBND thành phố tổ chức tổng kết việc thực hiện Kế hoạch này bằng hình thức phù hợp.

- Tham mưu các nội dung khác nhằm thực hiện có hiệu quả Kế hoạch này.

## **2. UBND các xã, phường**

Trên cơ sở Kế hoạch này và đặc điểm tình hình cụ thể của địa phương chủ động xây dựng Kế hoạch tổ chức các hoạt động thi đua nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa bằng hình thức phù hợp; chủ động biểu dương, khen thưởng các cá nhân theo thẩm quyền.

**3. Phòng Nội vụ:** Phối hợp Văn phòng HĐND - UBND thành phố hướng dẫn lựa chọn các cá nhân đề nghị khen thưởng; thực hiện các nội dung khác có liên quan đến công tác thi đua khen thưởng.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức các hoạt động thi đua nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn thành phố. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị báo cáo về UBND thành phố (qua Văn phòng HĐND - UBND thành phố) để xem xét, giải quyết theo quy định./.

### ***Nơi nhận:***

*Gửi bản điện tử:*

- TT. Thành ủy (b/c);
- TT. HĐND TP (b/c);
- CT, PCT UBND TP;
- LĐVP;
- Các phòng, ban chuyên môn;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Hoàng Hà Bắc**