

Số: /KH-UBND

Lai Châu, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

Cải thiện và nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) tỉnh Lai Châu năm 2024

Theo kết quả do Bộ Nội vụ công bố ngày 17/4/2023¹. Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) tỉnh Lai Châu năm 2023 đạt 85,78 điểm, giảm 0,51 điểm so với năm 2022, xếp vị trí thứ 49/63 tỉnh, thành phố, giảm 25 hạng so với năm 2022; Chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) đạt 79,82%, tăng 0,48% so với năm 2022, xếp hạng 50/63 tỉnh, thành phố, giảm 15 hạng so với năm 2022.

Để cải thiện và nâng cao kết quả đã đạt được, đồng thời khắc phục những tồn tại, hạn chế, UBND tỉnh Lai Châu ban hành Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Lai Châu năm 2024, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục đẩy mạnh thực hiện các mục tiêu của Nghị quyết số 08-NQ/TU ngày 20/5/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030 và mục tiêu của Kế hoạch số 2943/KH-UBND ngày 20/9/2021 của UBND tỉnh về cải cách hành chính tỉnh Lai Châu giai đoạn 2021-2030, Kế hoạch số 5108/KH-UBND ngày 28/12/2023 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Lai Châu năm 2024, Kế hoạch số 340/KH-UBND ngày 25/01/2024 của UBND tỉnh Lai Châu tuyên truyền công tác cải cách hành chính nhà nước tỉnh Lai Châu năm 2024

- Duy trì và nâng cao kết quả những tiêu chí, tiêu chí thành phần có điểm số cao; khắc phục những tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm hoặc có điểm số thấp.

¹ Quyết định số 273/QĐ-BNV ngày 10/4/2024 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số CCHC năm 2023 của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Quyết định số 272/QĐ-BNV ngày 10/4/2024 của Bộ Trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước năm 2023.

- Nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; đặt người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước các cấp.

2. Yêu cầu

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương tăng cường phối hợp, rà soát các tiêu chí/tiêu chí thành phần để tiếp tục duy trì những tiêu chí/tiêu chí thành phần điểm cao, cải thiện, nâng cao các tiêu chí/tiêu chí thành phần chưa đạt điểm hoặc đạt điểm không cao.

- Bám sát các tiêu chí đánh giá Chỉ số cải cách hành chính do Bộ Nội vụ ban hành và các văn bản hướng dẫn của Bộ, ngành Trung ương về cải cách hành chính để chủ động triển khai thực hiện; phân công rõ trách nhiệm và nhiệm vụ theo nguyên tắc “rõ người, rõ việc, rõ thời gian, rõ kết quả”, rõ trách nhiệm cơ quan chủ trì và cơ quan phối hợp chịu trách nhiệm thực hiện. Bố trí đủ nguồn lực và có các giải pháp triển khai cụ thể để đảm bảo tính thực tiễn, khả thi của Kế hoạch.

II. MỤC TIÊU CHỈ SỐ PAR INDEX, SIPAS NĂM 2024

1. Mục tiêu chung: phấn đấu năm 2024, Chỉ số PAR INDEX đạt từ 86% điểm trở lên, Chỉ số SIPAS đạt trên 81,5%, tăng từ 3-5 hạng so với năm 2023.

2. Mục tiêu các chỉ số thành phần

STT	Chỉ số thành phần	Kết quả năm 2023		Mục tiêu năm 2024		Đơn vị thực hiện/theo dõi
		Chỉ số ²	Thứ hạng ³	Chỉ số	Thứ hạng	
1	Công tác chỉ đạo điều hành về cải cách hành chính	99,32%	19	Trên 99%	16-19	Các Sở: Nội vụ, Khoa học và Công nghệ, các thành viên Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh
2	Cải cách thể chế	93,56%	34	Trên 94%	30-34	Sở Tư pháp
3	Cải cách thủ tục hành chính	99,77%	7	Trên 99%	5-7	Văn phòng UBND tỉnh
4	Cải cách tổ chức bộ máy hành chính	93,37%	13	Trên 93%	10-13	Sở Nội vụ

² Chỉ số % thành phần được tính bằng số điểm đạt được trên tổng điểm tối đa của từng chỉ số thành phần

³ Thứ hạng so với 63, tỉnh, thành phố

STT	Chỉ số thành phần	Kết quả năm 2023		Mục tiêu năm 2024		Đơn vị thực hiện/theo dõi
5	Cải cách chế độ công vụ	82,76%	39	Trên 83%	36-39	Sở Nội vụ
6	Cải cách tài chính công	78,76%	57	Trên 78%	54-57	Sở Tài chính
7	Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số	85,03%	28	Trên 86%	25-28	Sở Thông tin và Truyền thông cùng với Văn phòng UBND tỉnh chủ trì thực hiện theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá
8	Tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh	44,46%	62	Trên 60%	55-60	Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính
	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)	79,82%	50	Trên 81,5%	45-50	Các sở, ban, ngành, địa phương (Sở Nội vụ theo dõi)
Tổng cộng		85,78%	49	Trên 86%	43-48	

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN NĂM 2024

1. Tiếp tục phát huy vai trò và nâng cao trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong lãnh đạo, chỉ đạo triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính; quan tâm bố trí đủ nguồn lực để triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính; chủ động nghiên cứu, thí điểm hoặc nhân rộng các mô hình cải cách mới có hiệu quả, phù hợp với phạm vi, thẩm quyền được giao và các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, của tỉnh về cải cách hành chính.

2. Nâng cao chất lượng công tác tham mưu xây dựng văn bản quy phạm pháp luật của các sở, ngành, địa phương. Có giải pháp nâng cao hiệu quả công tác phổ biến, giáo dục pháp luật và tổ chức thực thi pháp luật trên địa bàn tỉnh.

3. Tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính gắn kết chặt chẽ với thực hiện chuyên đổi số, bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả và đồng bộ. Chủ động rà soát, cắt giảm và đơn giản hóa thủ tục hành chính một cách hiệu quả, thực chất, nhất là thủ tục hành chính liên quan tới người dân và doanh nghiệp để khơi dậy và

huy động mọi nguồn lực phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, nâng cao hiệu quả, hiệu lực điều hành của các cơ quan hành chính nhà nước từ tỉnh tới cơ sở.

4. Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả việc đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, trong đó tập trung nguồn lực đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu; gắn việc số hóa, tái sử dụng dữ liệu với thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC. Sử dụng Bộ chỉ số Chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử (Theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ) làm công cụ để chỉ đạo, điều hành việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

5. Tiếp tục rà soát, sắp xếp, kiện toàn cơ cấu tổ chức của các cơ quan, đơn vị, đáp ứng tiêu chí theo quy định. Chỉ đạo và thực hiện nghiêm túc việc phân cấp, phân quyền, cụ thể hóa trách nhiệm cá nhân đi đôi với phân bổ nguồn lực hợp lý, nâng cao năng lực cán bộ, công chức trong thực thi công vụ.

6. Tiếp tục đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính, củng cố niềm tin của Nhân dân đối với Đảng và chính quyền. Tuyển dụng, bố trí, sử dụng, quy hoạch, đào tạo bồi dưỡng và đánh giá xếp loại cán bộ, công chức, viên chức hàng năm. Tiếp tục cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo vị trí việc làm, ngạch công chức chức, danh nghề nghiệp viên chức, trình độ đào tạo cho phù hợp.

7. Tiếp tục thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng kinh phí đối với các cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị sự nghiệp công lập. Thực hiện đồng bộ các giải pháp đẩy nhanh tiến độ thực hiện và giải ngân hoàn thành kế hoạch vốn đầu tư. Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kiến nghị của các cơ quan thanh tra, kiểm tra, kiểm toán về tài chính - ngân sách; báo cáo kết quả thực hiện các kiến nghị gửi cơ quan tài chính đảm bảo nội dung, thời gian theo quy định.

8. Rà soát, tháo gỡ các điểm nghẽn - rào cản nhằm cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc để thu hút đầu tư, phát triển doanh nghiệp. Phát triển kinh tế xanh, bền vững gắn với an sinh xã hội và bảo vệ môi trường.

9. Đẩy mạnh việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, nâng cao tỷ lệ xử lý hồ sơ trực tuyến toàn trình, tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên địa bàn tỉnh. Trong đó tập trung triển khai các nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông ưu tiên rà soát tái cấu trúc quy trình tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2024 theo Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 28/02/2024 của Thủ tướng Chính phủ.

IV. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN *(Theo phụ lục đính kèm)*

Trên cơ sở các nhiệm vụ, giải pháp, phân công trách nhiệm thực hiện, các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, các cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh chủ động tham mưu, tổ chức triển khai thực hiện đảm bảo hiệu quả, báo cáo về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) kết quả thực hiện kế hoạch trước ngày 15/12/2024. Quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc đề nghị báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ tổng hợp) xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Thường trực TU, HĐND, UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Công an tỉnh;
- Báo Lai Châu;
- Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh Lai Châu;
- Công ty Cổ phần nước sạch Lai Châu;
- Công ty Điện lực Lai Châu;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, Ks5;

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Tổng Thanh Hải

PHỤ LỤC
PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ CẢI THIỆN VÀ NÂNG CAO CHỈ SỐ PAR INDEX,
CHỈ SỐ SIPAS TỈNH LAI CHÂU NĂM 2024

(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND ngày / /2024 của UBND tỉnh Lai Châu)

TT	Nhiệm vụ trọng tâm	Cơ quan chủ trì, theo dõi	Cơ quan phối hợp/ thực hiện (nếu có)	Thời gian thực hiện
I	CHỈ SỐ PAR INDEX			
1	Tham mưu thực hiện các nội dung thuộc Chỉ số thành phần chỉ đạo điều hành	Sở Nội vụ	Các thành viên Ban chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh	Thường xuyên
2	Tham mưu thực hiện các nội dung thuộc Chỉ số thành phần cải cách thể chế	Sở Tư pháp	Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố, các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
3	Tham mưu thực hiện các nội dung thuộc Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố, các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
4	Tham mưu thực hiện các nội dung thuộc Chỉ số thành phần cải cách bộ máy, cải cách chế độ công vụ	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố, các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
5	Tham mưu thực hiện các nội dung thuộc Chỉ số thành phần cải cách tài chính công	Sở Tài chính	Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố, các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
6	Tham mưu thực hiện các nội dung thuộc Chỉ số thành phần xây dựng Chính quyền điện tử, Chính quyền số	Sở Thông tin và Truyền thông; Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố, các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên

TT	Nhiệm vụ trọng tâm	Cơ quan chủ trì, theo dõi	Cơ quan phối hợp/ thực hiện (nếu có)	Thời gian thực hiện
7	Tham mưu thực hiện các nội dung thuộc Chỉ số thành phần tác động của cải cách hành chính đến phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh	Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính	Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố, các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
II	CHỈ SỐ SIPAS			
1	Thực hiện tốt các nội dung tiêu chí đo lường trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách			
	<p>- Triển khai thực hiện Luật Tiếp cận thông tin năm 2016, bảo đảm thực hiện quyền tiếp cận thông tin của công dân theo quy định; đổi mới phương pháp, thường xuyên cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu theo nhiều hình thức giúp người dân dễ tìm, dễ thấy cụ thể: Niêm yết công khai, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong tuyên truyền, tổ chức tuyên truyền các chính sách mới cho người dân, áp dụng (tại cơ quan, trên đài phát thanh phường/xã, họp tổ dân phố/thôn, mạng xã hội, đăng tải trên trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương,...)</p> <p>- Nâng cao hiệu quả trong giải trình, tiếp công dân, giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân của các cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011 và Luật Tố cáo năm 2011</p>	Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn; các cơ quan, đơn vị có liên quan		Thường xuyên
2	Tổ chức cho người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách tại địa phương			

TT	Nhiệm vụ trọng tâm	Cơ quan chủ trì, theo dõi	Cơ quan phối hợp/ thực hiện (nếu có)	Thời gian thực hiện
	<p>- Phát huy quyền làm chủ của nhân dân trong việc tham gia vào quá trình xây dựng và hoạch định chính sách theo quy định của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật 2015, Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022 và các quy định có liên quan.</p> <p>- Tổ chức nhiều hình thức, đa dạng hóa các hoạt động lấy ý kiến nhân dân để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách, gồm các hình thức: Xây dựng các mục xin ý kiến vào dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát tới người dân; họp xin ý kiến tại khu dân cư; đăng tải công khai các số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử để xin ý kiến...</p> <p>- Tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách đảm bảo chính sách phù hợp, đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân.</p>	<p>Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn; các cơ quan, đơn vị có liên quan</p>		<p>Thường xuyên</p>
3	<p>Tham mưu các giải pháp nâng cao chất lượng xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách về phát triển kinh tế ở địa phương; tiếp tục triển khai hiệu quả các giải pháp tăng cường thu hút đầu tư, kinh doanh...</p>	<p>Sở Kế hoạch và Đầu tư</p>	<p>Các sở, ban, ngành tỉnh; các cơ quan, đơn vị có liên quan</p>	<p>Thường xuyên</p>
4	<p>- Tăng cường công tác tuyên truyền các chính sách về khám, chữa bệnh cho người dân đảm bảo phù hợp với các bệnh viện công, trạm y tế tuyến xã, phường...như về việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế, viện phí, nhập viện, chuyển viện, nơi điều trị nội trú... ở các phòng khám công, trạm y tế.</p> <p>- Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại các trạm y tế tuyến xã, các bệnh viện tuyến huyện để nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe, khám chữa bệnh cho người dân, đảm bảo cho mọi người dân đều được chăm sóc sức khỏe ban đầu với</p>	<p>Sở Y tế; UBND các huyện, thành phố</p>	<p>Các sở, ban, ngành tỉnh; các cơ quan, đơn vị có liên quan</p>	<p>Thường xuyên</p>

TT	Nhiệm vụ trọng tâm	Cơ quan chủ trì, theo dõi	Cơ quan phối hợp/ thực hiện (nếu có)	Thời gian thực hiện
	chi phí thấp, hiệu quả cao, góp phần thực hiện công bằng xã hội, tạo niềm tin cho nhân dân vào các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh.			
5	Cải thiện chất lượng giáo dục các cấp học; tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trường lớp, trang thiết bị phục vụ công tác dạy và học cho các nhà trường nhất là các trường ở vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn. Tiếp tục đầu tư, xây dựng, thực hiện đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng các tiêu chí của trường Chuẩn quốc gia ở các cấp học; nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên về năng lực chuyên môn, kỹ năng sư phạm và phẩm chất đạo đức.	Sở Giáo dục và Đào tạo; UBND các huyện, thành phố	Các sở, ban, ngành tỉnh; các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
6	<ul style="list-style-type: none"> - Chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị hoạt động phân phối bán lẻ điện trên địa bàn tỉnh tăng cường tính công khai, minh bạch, nâng cao các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ khách hàng sử dụng điện theo đúng quy định. - Tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành, kiểm tra, giám sát quản lý giá bán điện, chất lượng điện sinh hoạt theo quy định của pháp luật. 	Sở Công thương	Công ty Điện lực Lai Châu	Thường xuyên
7	Đảm bảo cung cấp nước sạch cho người dân theo Chương trình mục tiêu quốc gia nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn, đảm bảo chất lượng các công trình cấp nước sạch	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	Các sở, ban, ngành tỉnh; các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
8	<ul style="list-style-type: none"> - Triển khai chính sách về nước sinh hoạt phù hợp với các quy định về cung cấp, quản lý phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt... - Thường xuyên công khai, minh bạch giá nước sinh hoạt cho các hộ gia đình, các tổ chức/doanh nghiệp sử dụng nước 	Sở Xây dựng	Các sở, ban, ngành tỉnh; các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
9	Tổ chức thực hiện tốt công tác bảo đảm trật tự, an toàn xã hội	Công an tỉnh	Các sở, ban, ngành tỉnh;	Thường

TT	Nhiệm vụ trọng tâm	Cơ quan chủ trì, theo dõi	Cơ quan phối hợp/ thực hiện (nếu có)	Thời gian thực hiện
	trên địa bàn tỉnh (nhất là các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng; quản lý an ninh mạng; công tác đấu tranh phòng chống tội phạm)		các cơ quan, đơn vị có liên quan	xuyên
10	Tổ chức thực hiện tốt chính sách về giao thông đường bộ trên địa bàn tỉnh (<i>các quy định, hoạt động về xây dựng, phát triển đường bộ, giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...</i>)	Sở Giao thông vận tải	Các sở, ban, ngành tỉnh; các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
11	Tổ chức thực hiện tốt các chính sách về an sinh xã hội phù hợp gồm: Các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp; các chế độ, chính sách đối với người có công, người nghèo và các đối tượng bảo trợ xã hội.	Bảo Hiểm xã hội tỉnh; Sở Lao động-Thương binh và Xã hội	Các sở, ban, ngành tỉnh; các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
12	Tổ chức thực hiện tốt chính sách Cải cách hành chính (trong đó tập trung 06 nội dung, nhiệm vụ trọng tâm: Cải cách thể chế, Cải cách thủ tục hành chính; Cải cách tổ chức bộ máy; cải cách chế độ công vụ; Cải cách tài chính công; Xây dựng Chính phủ điện tử, chính phủ số)	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Nội vụ; Sở Tư pháp, Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Tài chính)	Các Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Thường xuyên
13	Thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công			
13.1	Căn cứ vào tình hình thực tiễn của cơ quan, đơn vị thực hiện bố trí ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân, bổ sung trang thiết bị phục vụ người dân theo quy định tại Điều 13, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2019 của Chính phủ đảm bảo chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	Văn phòng UBND tỉnh; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn		Thường xuyên
13.2	Niêm yết, công khai đầy đủ quy định, quy trình về thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-BTP ngày 31/10/2017.	Văn phòng UBND tỉnh; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã,		Thường xuyên

TT	Nhiệm vụ trọng tâm	Cơ quan chủ trì, theo dõi	Cơ quan phối hợp/ thực hiện (nếu có)	Thời gian thực hiện
13.3	Thường xuyên rà soát, đánh giá TTHC kịp thời phát hiện và đề xuất, kiến nghị cơ quan Nhà nước có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc hủy bỏ những quy định về TTHC không cần thiết, không phù hợp, không bảo đảm tính đồng bộ, còn rườm rà, phức tạp, mâu thuẫn, chồng chéo, không quy định rõ cơ quan, đơn vị thực hiện, thời gian giải quyết, số lượng hồ sơ, cách thức thực hiện gây khó khăn, cản trở trong hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống người dân, doanh nghiệp.	phường, thị trấn Các sở, ban, ngành tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh; Công ty Điện lực Lai Châu; Cục thuế tỉnh; Công ty Cổ phần nước sạch Lai Châu; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
13.4	Tăng cường công tác kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; kịp thời xử lý các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn khi giao tiếp, giải quyết thủ tục hành chính	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Nội vụ	Thường xuyên
13.5	Bố trí cán bộ, công chức, viên chức có đủ năng lực chuyên môn, có đạo đức tốt, có kinh nghiệm và kỹ năng giao tiếp làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.	Các sở, ban, ngành tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh; Công ty Điện lực Lai Châu; Cục thuế tỉnh; Công ty Cổ phần nước sạch Lai Châu; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
13.6	Tổ chức tập huấn nâng cao chuyên môn, kỹ năng giao tiếp của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một	Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên

TT	Nhiệm vụ trọng tâm	Cơ quan chủ trì, theo dõi	Cơ quan phối hợp/ thực hiện (nếu có)	Thời gian thực hiện
	cửa các cấp.	huyện, thành phố		
13.7	<ul style="list-style-type: none"> - Giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo kịp thời, chính xác, không gây phiền hà trong thực hiện thủ tục hành chính; hạn chế hạn chế tối đa việc người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần. - Thực hiện nghiêm việc gửi, nhận văn bản điện tử và xử lý hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường điện tử; đồng bộ 100% trạng thái hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia. - Tăng cường giám sát và đánh giá việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính để đảm bảo rằng các cải cách được thực hiện một cách đầy đủ và đạt được mục tiêu đề ra. Theo dõi chặt chẽ quá trình giải quyết thủ tục hành chính để chỉ đạo, đôn đốc các bộ phận chuyên môn đảm bảo thủ tục hành chính được giải quyết đúng quy định; thực hiện nghiêm việc lập xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả đối với hồ sơ trễ hạn. - Thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu, xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với các trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2019 của Chính phủ. 	Các sở, ban, ngành tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh; Công ty Điện lực Lai Châu; Cục thuế tỉnh; Công ty Cổ phần nước sạch Lai Châu; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
13.8	<ul style="list-style-type: none"> - Tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến mức độ toàn trình, một phần và thanh toán trực tuyến hồ sơ TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. - Thực hiện số hóa, tái sử dụng thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Thông tư số 	Các sở, ban, ngành tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh; Công ty Điện lực Lai Châu; Cục thuế tỉnh; Công ty	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên

TT	Nhiệm vụ trọng tâm	Cơ quan chủ trì, theo dõi	Cơ quan phối hợp/ thực hiện (nếu có)	Thời gian thực hiện
	<p>01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.</p> <p>- Tập trung hoàn thành các mục tiêu cụ thể: Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công đạt tối thiểu 45%; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 50%; tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 80% theo mục tiêu được Chính phủ giao tại Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ.</p>	<p>Cổ phần nước sạch Lai Châu; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn</p>		
13.9	<p>Định kỳ hằng tháng công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC tỉnh</p>	<p>Văn phòng UBND tỉnh</p>		<p>Hàng tháng</p>
13.10	<p>- Niêm yết công khai đường dây nóng, các quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân</p> <p>- Tổ chức tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh kiến nghị của người dân đúng quy định và thông báo kết quả xử lý cho người dân kịp thời</p>	<p>Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn</p>		<p>Thường xuyên</p>