

Bài dự thi sản phẩm truyền thông năm 2016

**HIỆU QUẢ CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH
TRÊN ĐỊA BÀN CẨM MỸ**

Đông Nai ngày 12/8/2016

HIỆU QUẢ TRIỂN KHAI PHẦN MỀM MỘT CỬA ĐIỆN TỬ TẠI UBND HUYỆN CẨM MỸ



Cổng chào huyện Cẩm Mỹ

Hiện nay quá trình cải cách hành chính được tiến hành rộng rãi trên khắp cả nước, các cơ quan nhà nước của 63 tỉnh thành đã đưa công nghệ thông tin vào trong hoạt động của UBND tỉnh, thành phố, thị xã và quá trình này được điều chỉnh liên tục với những cái tên “cải cách thủ tục hành chính”, “cải cách một cửa”, “cải cách một cửa, một cửa liên thông hiện đại”, cuối cùng cũng nhằm mục tiêu giải quyết nhanh gọn, hiệu quả thủ tục hành chính cho dân.

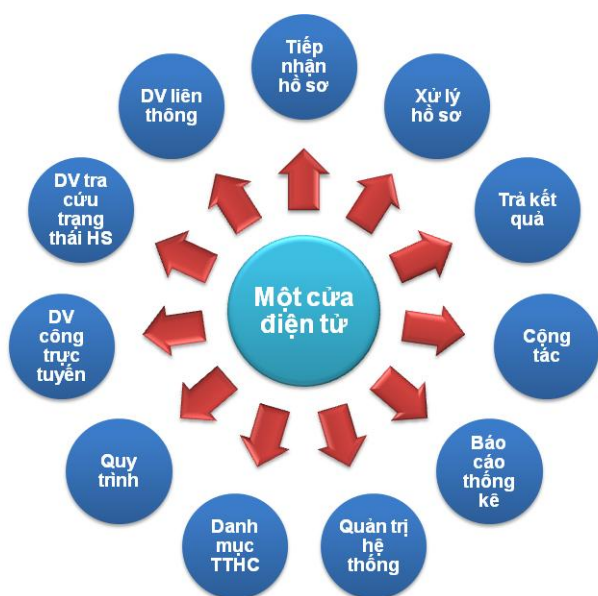
Ngày nay với sự bùng nổ công nghệ thông tin, truyền thông, việc sử dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước là yêu cầu tất yếu và cấp bách.

Thực hiện Quyết định số 48/2009/QĐ-TTg ngày 31/3/2009 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2009-2010, nhằm xây dựng mô hình điểm cấp huyện về ứng dụng công nghệ thông tin để phổ biến áp dụng rộng rãi tại các địa phương; Tiếp theo công văn số 112/BTTTT-KHHC ngày 14/01/2010 của Bộ Thông tin và Truyền thông về hướng dẫn sử dụng kinh phí sự nghiệp cho Quyết định số 48/2009/QĐ-TTg và công văn số 840/BTTTT-UĐCNTT ngày 26/3/2010 của Bộ Thông tin và Truyền thông khảo sát tình hình triển khai phần mềm một cửa tại cấp huyện trên toàn quốc.

Ngày 04/6/2010 Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Công văn số 1725/BTTTT-UDCNTT tiếp tục hướng dẫn các địa phương về các yêu cầu cơ bản về chức năng, tính năng kỹ thuật cho hệ thống một cửa điện tử cấp huyện, phục vụ công tác lập, thẩm định và triển khai hệ thống một cửa điện tử tại cấp huyện.

Hệ thống Một cửa điện tử giúp cho các Cơ quan quản lý nhà nước nâng cao chất lượng phục vụ công dân, tổ chức thực hiện thông qua việc ứng dụng công nghệ thông tin để tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và công khai tình trạng giải quyết hồ sơ. Cụ thể:

- Hỗ trợ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong công tác tiếp nhận hồ sơ, theo dõi quá trình xử lý hồ sơ và trả kết quả.
- Giúp Lãnh đạo các cấp kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ thuộc các lĩnh vực được ban hành trong bộ thủ tục hành chính.
- Giúp phối hợp giữa các bộ phận trong nội bộ cơ quan và giữa các cơ quan có liên quan để giải quyết các thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực.
- Công khai tình trạng xử lý hồ sơ, cho phép công dân, tổ chức theo dõi trạng thái xử lý hồ sơ của mình qua nhiều kênh như: website, tin nhắn, điện thoại, ...
- Thực hiện dịch vụ công trực tuyến.



1. Khái niệm phần mềm Một cửa điện tử:

Theo Khái niệm của Bộ Thông tin truyền thông đưa ra: Phần mềm Một cửa điện tử được hiểu là một ứng dụng công nghệ thông tin nhằm tin học hóa các giao dịch giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ quan hành chính nhà nước theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành

chính nhà nước ở địa phương, để giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của cơ quan hành chính nhà nước thông qua các thủ tục hành chính.

Phần mềm Một cửa điện tử cấp huyện cung cấp một môi trường nhất quán, là một đầu mối thống nhất cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết công việc. Đối với tổ chức, cá nhân, phần mềm này cung cấp nhiều kênh truy nhập đơn giản, thuận tiện, cho phép tổ chức, cá nhân giao tiếp với các cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện. Đối với cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện, phần mềm Một cửa điện tử là một bộ công cụ tạo dựng môi trường làm việc cộng tác trong việc phối hợp giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

Việc ứng dụng phần mềm Một cửa điện tử trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, phục vụ tổ chức, cá nhân của cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện được xem là một giải pháp hiệu quả, tăng cường năng lực phục vụ, hướng tới công khai, minh bạch, đơn giản, rõ ràng và đúng pháp luật.

2. Ứng dụng hiệu quả phần mềm một cửa điện tử tại UBND huyện góp phần xây dựng hệ thống một cửa điện tử trên địa bàn Đồng Nai.



Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Cẩm Mỹ

Giai đoạn 2004-2005, giai đoạn đầu thành lập huyện Cẩm Mỹ, công nghệ thông tin trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ vẫn là điều mới mẻ đối với huyện, hệ thống trang thiết bị sơ sài, chưa có hệ thống mạng, không có hệ cơ sở dữ liệu.

Cầm Mỹ là một huyện nghèo thuần nông, từ khi thành lập bắt tay vào xây dựng với con số không về công nghệ thông tin, ngoài nhiệm vụ đẩy mạnh phát triển kinh tế xã hội trên địa bàn huyện, Ban Thường vụ Huyện ủy đã chỉ đạo Thường trực UBND huyện quan tâm chú trọng ứng dụng CNTT trên địa bàn nhằm nâng cao hiệu quả công việc, để theo kịp các huyện trên địa bàn tỉnh, tránh tụt hậu về công nghệ thông tin. Cùng với sự giúp sức của các cán bộ, lãnh đạo của Sở khoa học Công nghệ Đồng Nai, Bà Nguyễn Thị Hoàng (Lúc bấy giờ là Chủ tịch UBND huyện Cầm Mỹ, nay là Bí thư huyện) đã đề ra lộ trình, kế hoạch đầu tư ứng dụng CNTT cho UBND huyện và 13 xã.



*Bà Nguyễn Thị Hoàng –TUV-Bí thư Huyện ủy Cầm Mỹ
phát biểu trong một buổi họp mặt với cán bộ huyện.*

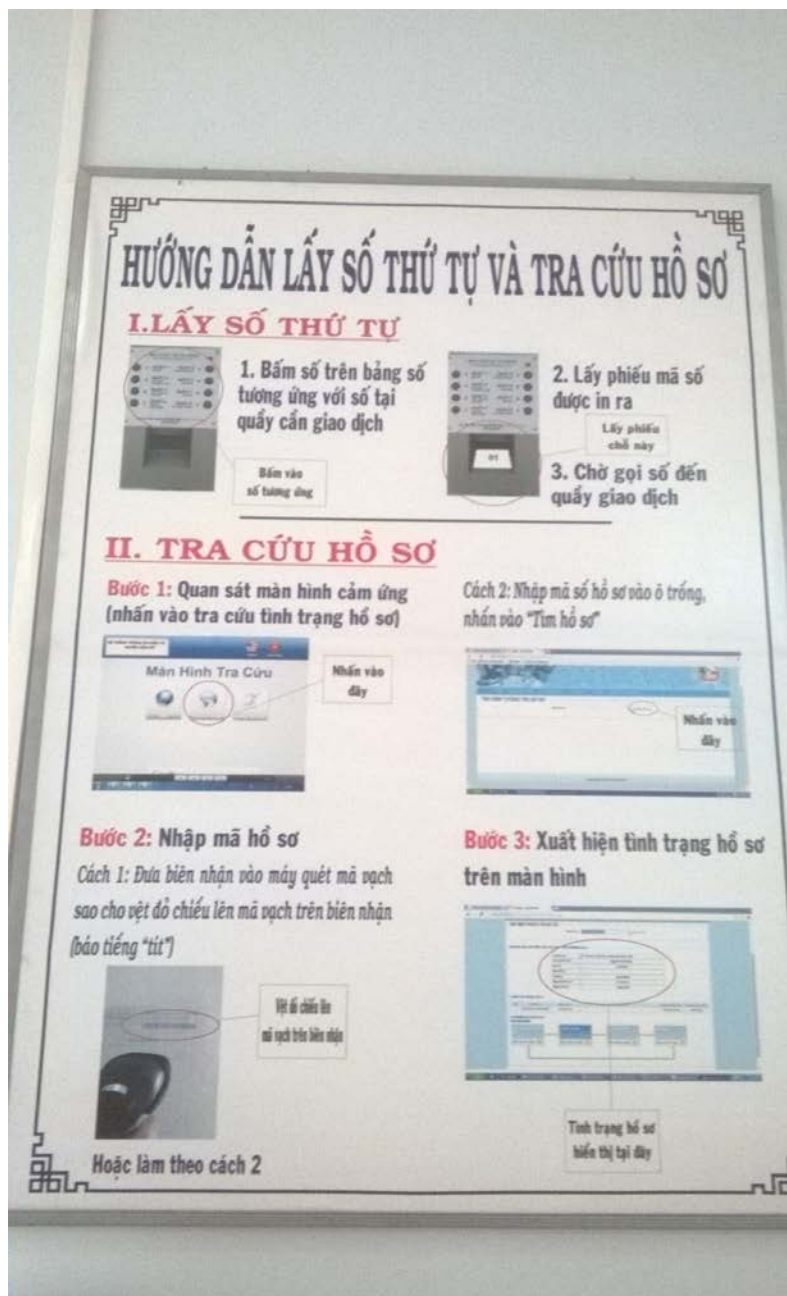
Năm 2014, UBND huyện đã triển khai thí điểm cơ chế một cửa, một cửa Liên thông hiện đại tại 02 xã Xuân Mỹ và Xuân Đường. Ngày 15/7/2014 UBND huyện đã có văn bản 807/UBND-VX về việc giao chủ đầu tư sửa chữa trang thiết bị tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Xuân Mỹ và Xuân Đường. Hai xã này trên cơ sở trụ sở làm việc hiện có tổ chức cải tạo, sửa chữa, nâng cấp phù hợp với yêu cầu cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại, cụ thể như về vị trí: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại khuôn viên UBND xã, tạo thuận tiện cho người dân đến liên hệ giải quyết các thủ tục hành chính, về diện tích: UBND xã Xuân Mỹ diện tích 45 mét vuông (10mx4.5m); UBND xã Xuân Đường là 40 mét vuông (8mx5m), trang bị cơ

sở vật chất tại, trang thiết bị tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 02 xã điểm Xuân Mỹ, Xuân Đường thực hiện đúng theo chỉ đạo của UBND tỉnh. Đường truyền kết nối dữ liệu tại hai xã đã triển khai đường cáp quang của VNPT với tốc độ đường truyền Fiber F2.E 32MB đảm bảo tốt khả năng truy cập, tốc độ xử lý thông tin trên hệ thống một cửa, một cửa liên thông hiện đại trên địa bàn huyện; Về thủ tục hành chính triển khai tại bộ phận một cửa, quy trình giải quyết công việc và công khai thủ tục hành chính: huyện Cẩm Mỹ đã được Sở Khoa học công nghệ hỗ trợ cài đặt phần mềm tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, đến nay đã cài đặt đủ 114/114 thủ tục hành chính cấp xã thuộc 14 lĩnh vực theo Quyết định 1743/QĐ/UBND ngày 12/6/2014 của Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Nai.

Đối với các thủ tục hành chính mới được sửa đổi, bổ sung như lĩnh vực điện, đã được Trung tâm Phát triển phần mềm thuộc Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh cập nhật, bổ sung vào phần mềm.



Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại bộ phận một cửa đang thực hiện gồm: Thủ tục về Tư pháp - Hộ tịch gồm 3 lĩnh vực: Hộ tịch (13 thủ tục), Cho nhận con nuôi (3 thủ tục), Chứng thực (14 thủ tục); Thủ tục về địa chính gồm các lĩnh vực: Đất (3 thủ tục), xây dựng (4 thủ tục); Thủ tục về Văn hóa - Xã hội gồm các lĩnh vực: Thể thao (1 thủ tục), Bảo trợ xã hội (25 thủ tục), Người có công (28 thủ tục), Bảo vệ chăm sóc trẻ em (1 thủ tục); Ngoài ra UBND huyện chỉ đạo 02 xã đưa lĩnh vực nhân hộ khẩu do công an thực hiện ra tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.



Bảng hướng dẫn tra cứu hồ sơ tại một cửa huyện Cẩm Mỹ

Bên cạnh đó việc công khai bộ thủ tục hành chính được niêm yết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Với vị trí phù hợp, đúng quy định, thuận tiện cho người dân tìm hiểu, tra cứu; kết quả giải quyết công việc đạt 90% khối lượng, 10 % sự cố do hạ tầng, mạng, điện, trang thiết bị và sự cố phần mềm.

Tháng 8/2014 UBND huyện đã triển cơ chế một cửa, một cửa Liên thông hiện đại tại UBND Huyện;

Đến tháng 12/2015, cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại được triển khai đồng bộ từ cấp huyện đến cấp xã, 100% xã đã công bố và đi vào hoạt động chính thức.



Bảng nhận chuyển phát kết quả qua đường bưu điện khi người dân có yêu cầu

***Các kết quả đạt được:**

Việc áp dụng phần mềm trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ giúp tiết kiệm thời gian, giải quyết được nhanh chóng, giúp kiểm soát thời gian hẹn trả hồ sơ. Bên cạnh đó việc đầu tư trang thiết bị, sửa chữa bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khang trang, lịch sự tạo hình ảnh thân thiện, hiện đại, đối với cơ quan nhà nước và nhân dân. Từ đó cải thiện văn hóa ứng xử, lề lối làm việc của cán bộ, công chức khi tiếp nhận dân và giải quyết hồ sơ.

Kết quả mang lại rõ nhất đó là hiệu quả về kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, giúp công tác quản lý đối với cán bộ, công chức đạt nhiều hiệu quả, từ đó hạn chế được tiêu cực phát sinh trong quá trình giải quyết hồ sơ hành chính cho người dân và tổ chức.

Góp phần tạo bộ mặt khang trang, hiện đại chuyên nghiệp tại cơ quan hành chính nói chung và bộ phận giải quyết thủ tục hồ sơ nói riêng, bước đầu giúp cán bộ làm việc hiệu quả hơn; Giảm lượng công việc phải làm bằng tay như viết, lưu hồ sơ, tra cứu tình trạng hồ sơ; Kiểm soát được việc tiếp nhận cũng như quá trình xử lý giải quyết hồ sơ đối với các tổ chức cá nhân. Kiểm soát được thời gian giải quyết hồ sơ một cách công khai, đảm bảo minh bạch.

Giúp công tác thống kê, báo cáo về số liệu, giải quyết hồ sơ được trung thực, nhanh chóng. Công tác niêm yết công khai bộ thủ tục hành chính được thực hiện đầy đủ nghiêm túc.

– Kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông 6 tháng đầu năm 2016 là 3.146 hồ sơ (trong đó hồ sơ đất đai gồm 2.666 hồ sơ, tài nguyên môi trường 27 hồ sơ, tư pháp 50 hồ sơ, đăng ký kinh doanh 164 hồ sơ, cấp phép xây dựng 25 hồ sơ, bảo trợ xã hội 199 hồ sơ, văn hóa thông tin 11 hồ sơ); Tỷ lệ đúng hẹn 95%; Trễ hẹn 0,5%; hiện nay đối với cấp huyện đã thực hiện liên thông các TTHC thuộc lĩnh vực đất đai.

– Hàng quý UBND huyện đều tổ chức khảo sát lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân về kết quả giải quyết thủ tục hành chính, tỷ lệ hài lòng của người dân luôn đạt 95% trở lên.

– Quy trình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, xã đã kịp thời niêm yết công khai bộ TTHC; Việc tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ được thực hiện đảm bảo quy trình; Các hồ sơ giải quyết qua ngày đều được viết phiếu hẹn, việc chuyển hồ sơ giữa các bộ phận phòng ban chuyên môn liên quan điều được kiểm soát bằng phiếu luân chuyển hồ sơ.

– Việc xin lỗi tổ chức, cá nhân khi để giải quyết hồ sơ trễ hẹn của các cơ quan hành chính nhà nước đã được triển khai, nhưng đến nay trên địa bàn huyện chưa có phát sinh thư xin lỗi người dân, tổ chức.

- Có sự “liên thông” giữa các phòng ban trong cơ quan và giữa những cơ quan với nhau.

*** Hiệu quả mang lại:**

– Cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã thể hiện xu hướng tất yếu đưa công nghệ thông tin vào phục vụ công tác hành chính và phục vụ nhân dân.

– Đưa người dân thành đối tượng phục vụ trung tâm; Đơn giản hóa thủ tục hành chính, xử lý chính xác, nhanh chóng, rõ ràng, đúng quy định.

– Mang lại hình ảnh “Cửa nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân”.

– Tiết kiệm chi phí, thời gian, sức lực về các vấn đề di chuyển, in ấn tài liệu.

- Có sự thống nhất, phối hợp giữa UBND huyện và UBND các xã trên địa bàn huyện.

– Cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã phát huy vai trò là đầu mối tập trung tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân và tổ chức. Trước đây người dân phải đi lại nhiều cơ quan, đơn vị, nay tập trung tại một nơi. Hồ sơ hành chính của tổ

chức công dân được cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong huyện thụ lý giải quyết với số lượng giải quyết nhiều hơn và thời gian giải quyết nhanh hơn so với trước đây, giảm bớt tình trạng phiền hà đi lại nhiều nơi, nhiều lần cho nhân dân, hạn chế được các biểu hiện tiêu cực trong một bộ phận cán bộ, công chức do đó tạo được sự đồng tình ủng hộ của người dân.

– Ý thức trách nhiệm, thực hiện nhiệm vụ công vụ được giao của cán bộ công chức từng bước được nâng lên; thái độ phục vụ nhân dân có chuyển biến khá rõ nét; mối quan hệ phối hợp công tác để giải quyết hồ sơ hành chính cho tổ chức, công dân giữa các cơ quan, đơn vị đã có nhiều tiến bộ;

– Bên cạnh đó cán bộ công chức được bố trí tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, kỹ năng nghiệp vụ ngày càng nâng lên, có năng lực công tác và có tinh thần trách nhiệm, góp phần tạo sự chuyển biến cơ bản trong quan hệ giữa các cơ quan hành chính với tổ chức và nhân dân trên lĩnh vực giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính.



Đ/c Phạm Thị Chi- cán bộ công chức bộ phận một cửa huyện Cẩm Mỹ.



Đ/c Phạm Thị Chi- cán bộ công chức bộ phận một cửa đang xem hồ sơ

Việc tiếp nhận và giải quyết tập trung giúp lãnh đạo huyện, xã dễ theo dõi, kiểm tra quá trình xử lý, giải quyết hồ sơ của cán bộ công chức.

Những kết quả đạt được trong thực hiện triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã tạo ra một số tác động tích cực góp phần thúc đẩy kinh tế, xã hội địa phương.

Tiết kiệm giấy mực trong việc in ấn, photocopy nhân bản tài liệu, rút ngắn thời gian xử lý công việc và nâng cao hiệu suất, hiệu quả công tác.

Đối với cơ quan hành chính:

- Công khai được quy trình, thứ tự làm việc cho người dân nắm bắt.
- Phối hợp được các phòng ban đơn vị có liên quan một cách tự động theo quy chế ban hành theo thời gian quy định.
- Công tác quản lý, thống kê, thi đua, tổng hợp, báo cáo được rõ ràng, cụ thể, nhanh chóng, chính xác.
- Nâng cao trách nhiệm cán bộ tham gia quy trình, công tác chuyên môn ngày càng được nâng cao, thái độ phục vụ đúng mực.

Đối với người dân:

- Có được đầu mối gửi và nhận hồ sơ duy nhất, tránh việc di chuyển phiền hà từ cơ quan này đến cơ quan khác, thời gian gửi nhận rõ ràng đúng quy định.
- Có đầy đủ thông tin, dữ liệu để tìm hiểu nội dung, quy trình các thủ tục cải cách hành chính, được hướng dẫn trực tiếp khi có vướng mắc.
- Theo dõi được trạng thái, vị trí hồ sơ của mình và thời gian nhận lại hồ sơ.
- Có thể phản ánh các thông tin chưa phù hợp quy định với lãnh đạo trực phòng một cửa hoặc qua số hotline Sở Nội vụ hoặc Sở Tư pháp.

HIỆU QUẢ TRIỂN KHAI PHẦN MỀM VĂN PHÒNG ĐIỆN TỬ IOFFICE TẠI UBND HUYỆN CẨM MỸ

Phần mềm Văn phòng điện tử I-Office giúp phát huy triệt để qui chế dân chủ cơ sở và thực hiện đầy đủ nguyên tắc tập trung dân chủ cơ quan trong UBND huyện: Các thành viên UBND huyện đều được nắm tất cả hoạt động của cơ quan ủy ban huyện vì đều được nắm tất cả công văn đến, được tham gia xây dựng tất cả công văn đi từ khi dự thảo đến khi phát hành; CBCC đều được thông báo đầy đủ chủ trương, kết quả điều hành của Thường trực UBND huyện, Các thông báo, biên bản họp nội bộ, họp Chi bộ, Công đoàn, Đoàn Thanh niên, lịch công tác tuần đều được cấp quyền - tạo luồng xử lý đến cá nhân, bộ phận có liên quan.

Phần mềm Văn phòng điện tử I-Office giúp cho Chủ tịch UBND huyện, xã kiểm soát được tiến độ xử lý công việc của trưởng, phó bộ phận, từng cán bộ công chức, kịp thời đôn đốc các vụ việc bị tồn đọng. Đồng thời kịp thời xem xét các ý kiến, kết quả xử lý các CBCC thông qua tín hiệu màu sắc của chương trình.

Giúp cho việc theo dõi kết quả phúc đáp hoặc các tồn đọng của các cơ quan có liên quan (như phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Kinh tế và Hạ tầng, Ban Quản lý dự án, Chi cục thuế, Văn phòng Đăng ký Quyền sử dụng đất) khi UBND huyện có yêu cầu đề nghị các cơ quan tham gia ý kiến hoặc giải quyết yêu cầu, kiến nghị của người dân.

Thống kê chính xác kết quả công tác tháng, quý, năm làm cơ sở cho việc bình xét thi đua khen thưởng từng cá nhân, bộ phận trong cơ quan.

Xây dựng một hệ thống lưu trữ công văn đi và đến theo từng bộ hồ sơ, hỗ trợ tìm kiếm nhanh chóng công văn đi, đến một cách thông minh, khoa học. Một công văn đến có yêu cầu giải quyết xong thì kết quả giải quyết ngoài việc lưu ở công văn đi còn tích hợp vào công văn đến để người đọc có thể xem biết cả nội dung yêu cầu của cơ quan cấp trên và nội dung xử lý, giải quyết của UBND huyện.

Việc sử dụng văn bản giấy được hạn chế khi trao đổi các văn bản thông thường như công văn, thông báo, giấy mời...vì đã chuyển qua gửi - nhận theo hình thức điện tử; Các thông báo mời họp qua điện thoại di động, giúp truyền tải thông tin nhanh chóng, kịp thời.

Giúp cho cán bộ công chức giải quyết công việc cơ quan không bị giới hạn về thời gian và không gian thông qua ứng dụng công nghệ mạng LAN và phần mềm quản lý văn bản I-OFFICE), giúp tiện ích trong công tác trao đổi văn bản, chỉ đạo điều hành và theo dõi công việc giữa lãnh đạo UBND huyện, thủ trưởng các phòng ban chuyên môn và công chức thừa hành.

Giúp cho trong chỉ đạo, điều hành và trong giải quyết công việc giữa các cơ quan, đơn vị, UBND các xã và giữa cán bộ, công chức trên địa bàn huyện được triển khai đồng bộ.

Việc công chức sử dụng hộp thư điện tử mail@dongnai.gov.vn trong trao đổi công việc, công chức có hộp thư riêng và sử dụng đường truyền số liệu chuyên dùng tạo hiệu quả, năng suất làm việc cho cán bộ, công chức.

Dịch vụ công trực tuyến được triển khai thực hiện ở mức độ 2, cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Như vậy giúp cho người sử dụng dễ dàng trong việc hoàn thiện hồ sơ so với trước đây.

Tạo điều kiện cho lãnh đạo Ban Thường vụ Huyện ủy, Thường trực UBND huyện, trưởng, Phó các ban ngành của huyện có thể kiểm tra nắm tình hình hoạt động của trên địa bàn huyện một cách kịp thời.

Việc cung cấp thông tin khoa học và công nghệ cho các xã vùng sâu, vùng xa như Lâm San, Sông Nhạn, Xuân Đông, Xuân Tây kịp thời và phù hợp với đặc điểm từng xã.

Góp phần làm chuyển biến về nhận thức về vai trò và khả năng ứng dụng CNTT trong lãnh đạo chủ chốt trên địa bàn huyện.

*** Bài học kinh nghiệm trong việc thực hiện cải cách hành chính:**

Sự thống nhất lãnh đạo, quyết tâm trong chỉ đạo, điều hành của các cấp ủy Đảng và người đứng đầu cơ quan hành chính Nhà nước.

Sự quyết tâm và quyết liệt huyết của người đứng đầu; nhận thức và ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ công chức trong thực hiện công tác cải cách hành chính nói chung và cơ chế một cửa, một cửa liên thông nói riêng.

Tổ chức tham quan, nghiên cứu những mô hình tốt để học hỏi, rút kinh nghiệm và xây dựng lộ trình, kế hoạch thực hiện hiệu quả.

Kiên toàn bố trí cán bộ, công chức có năng lực và khả năng giao tiếp, ứng xử tốt làm việc tại bộ phận một cửa; Tăng cường đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức làm việc tại một cửa (nhất là nghiệp vụ đạo đức nghề nghiệp).

Trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của bộ phận một cửa, một cửa liên thông.

Thường xuyên thông tin, tuyên truyền về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên các phương tiện thông tin đại chúng để cán bộ, công chức và nhân dân hiểu rõ ý nghĩa và tác dụng, góp phần mang lại hiệu quả thiết thực nhất trong việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

*** Phương hướng thực hiện trong thời gian tới:**

Tổ chức kiểm tra thường xuyên và đột xuất công tác cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị, UBND các xã để kịp thời đôn đốc, nhắc nhở việc sử dụng phần mềm, chấp hành giờ giấc làm việc, thái độ, văn hóa ứng xử.

Chấn chỉnh và thực hiện tốt việc tổ chức lấy ý kiến người dân về kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện.

Tổ chức tập huấn về công tác cải cách hành chính, đối với cán bộ, công chức xã trên địa bàn huyện.

Tiếp tục triển khai thông tin, tuyên truyền về công tác cải cách hành chính theo Kế hoạch của UBND huyện.

Thường xuyên rà soát, kiên toàn đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và xã.