

**PHỤ LỤC II**  
**CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2024**  
*(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SNN ngày /6/2024 của Sở Nông nghiệp và PTNT)*

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cá nhân/Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
<b>I</b>	<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ “TIẾP CẬN DỊCH VỤ”</b>				
1	Đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về thủ tục hành chính	Trong năm 2024	Các phòng: KHTC, TS-KTTH, các Chi cục trực thuộc	Văn phòng Sở	Thông tin về quy định TTHC, các phương thức thực hiện TTHC được cung cấp dưới nhiều hình thức, đặc biệt thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, các ứng dụng công nghệ thông tin, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức tiếp cận, tìm hiểu để thực hiện khi có nhu cầu
<b>II</b>	<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ “TỔ CHỨC GIẢI QUYẾT TTHC”</b>				
1	Tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết TTHC đã được phê duyệt	Trong năm 2024	Các phòng: KHTC, TS-KTTH, các Chi cục trực thuộc	Văn phòng Sở	100% các phòng, đơn vị thực hiện đúng quy định.
2	Tiếp tục rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, giảm số lượng giấy tờ, thời gian giải quyết	Tháng 6 năm 2024	Chi cục Kiểm lâm	Văn phòng Sở	Rà soát TTHC theo Kế hoạch số 47/KH-SNN ngày 01/3/2024 của Sở.
3	Tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức cá nhân dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi có nhu cầu giải quyết TTHC	Trong năm 2024	Công chức viên chức của Sở (Dự phòng, chính thức) cử ra làm việc tại trung tâm PVHC công tỉnh; Các phòng: KHTC, TS-KTTH, các Chi cục trực thuộc	Văn phòng Sở	- Phát hành các tờ rơi hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến (nếu có). - Tuyên truyền hướng dẫn trực tiếp khi nộp hồ sơ; Trên các phương tiện thông tin đại chúng và các ứng dụng công nghệ thông tin
	- Thường xuyên theo dõi, nắm bắt			Văn phòng Sở	- Tổ chức tiếp nhận và xử lý đầy đủ, kịp

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cá nhân/Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
4	thông tin phản ánh của người dân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC. - Kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết TTHC, quy trình nghiệp vụ của công chức, viên chức tham gia giải quyết TTHC.	Trong năm 2024	Các phòng: KHTC, TS-KTTH, các Chi cục trực thuộc		thời các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và công khai kết quả xử lý. - Kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất, chấn chỉnh, xử lý kịp thời các trường hợp thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC của người dân, tổ chức không đúng quy định.
5	- Loại bỏ các hành vi ưu tiên trong quá trình tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC. - Phân đấu giảm thời gian đi lại của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC tại bộ phận một cửa và trên môi trường điện tử, bố trí số điện thoại hỗ trợ và phản hồi xác nhận kết quả gửi, nộp hồ sơ, thời hạn trả kết quả khi thành công.	Trong năm 2024	Công chức viên chức của Sở (Dự phòng, chính thức) cử ra làm việc tại trung tâm PVHC công tỉnh; Các phòng: KHTC, TS-KTTH, các Chi cục trực thuộc		Nghiêm túc thực hiện các quy trình giải quyết TTHC; tại bộ phận một cửa bố trí số điện thoại hỗ trợ người dân, tổ chức thực hiện nộp hồ sơ TTHC.
<b>III CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ “CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH”</b>					
1	- Rà soát và bố trí công chức có đủ năng lực chuyên môn, có đạo đức tốt, có kỹ năng và kinh nghiệm giao tiếp làm việc tại Bộ phận một cửa ( <i>Trung tâm PVHCC tỉnh</i> )	Trong năm 2024	Phòng TCCB	Văn phòng Sở; các Chi cục trực thuộc	Tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức ngày càng được nâng cao: - Hướng dẫn tận tình, chu đáo người dân, tổ chức kê khai hồ sơ 1 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ, hạn chế các trường hợp yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ sau khi đã tiếp nhận. - Vui vẻ, cởi mở, sẵn sàng trả lời, giải thích các thắc mắc, kiến nghị về quy định, thủ tục, chính sách.
2	Tăng cường công tác kiểm tra công vụ;	Trong năm	Văn Phòng Sở	Các phòng	- Xử lý kịp thời, nghiêm khắc đối với

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cá nhân/Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
		2024		thuộc Sở; các Chi cục trực thuộc.	những công chức, viên chức có thái độ những nhiều, gây khó khăn, ứng xử kém khi giao tiếp phục vụ người dân, tổ chức đến liên hệ giải quyết hồ sơ. - Biểu dương kịp thời những công chức, viên chức thực hiện tốt việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, tổ chức.
<b>IV</b>	<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ “KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH”</b>				
1	Nâng cao chất lượng giải quyết công việc nói chung và giải quyết hồ sơ TTHC nói riêng của cơ quan hành chính nhà nước: - Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo quy trình đã được UBND tỉnh phê duyệt - Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở và nâng cao ý thức, trách nhiệm của công chức, viên chức trong giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức đảm bảo đúng thời gian, trường hợp giải quyết TTHC trễ hạn phải thực hiện thư xin lỗi cá nhân, tổ chức theo quy định	Trong năm 2024	Công chức viên chức của Sở (Dự phòng, chính thức) cử ra làm việc tại trung tâm PVHC công tỉnh; Các phòng: KHTC, TS-KTTH, các Chi cục trực thuộc	Văn phòng Sở	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đảm bảo phù hợp với quy định, có thông tin đầy đủ, chính xác và đảm bảo tính công bằng.
2	Tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC	Trong năm 2024	Các phòng: KHTC, TS-KTTH, các Chi cục trực thuộc	Văn phòng Sở	Việc đánh giá phải đảm bảo thực chất, hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC.
<b>V</b>	<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ “TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ LIÊN QUAN ĐẾN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH”</b>				

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cá nhân/Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
1	Thực hiện niêm yết, công khai các quy định quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức tại nơi tiếp nhận TTHC; tại cơ quan, đơn vị	Trong năm 2024	Các phòng: KHTC, TS-KTTH, các Chi cục trực thuộc	Văn phòng Sở	Đường dây nóng, các quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được niêm yết, công khai đầy đủ theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT- VPCP của Văn phòng Chính phủ.
2	Tổ chức tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị và thông báo kết quả xử lý cho người dân, tổ chức				100% góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được tiếp nhận, xử lý kịp thời và gửi thông báo kết quả cho người dân, tổ chức góp phần nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.
3	Công khai đầy đủ những nội dung đã tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức				Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được công khai đầy đủ theo đúng quy định.