|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**  **HUYỆN AN PHÚ** |  | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |
| Số: /KH-UBND |  | *An Phú, ngày tháng năm 2024* |

**Dự thảo**

**KẾ HOẠCH**

**Thành lập Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả**

**Ủy ban nhân dân huyện An Phú**

Thực hiện Công văn số 1230/UBND-TH ngày 10 tháng 9 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về việc thành lập lại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện An Phú theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ, Ủy ban nhân dân huyện xây dựng Kế hoạch Thành lập Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả Ủy ban nhân dân huyện An Phú (sau đây gọi là Bộ phận Một cửa huyện) cụ thể như sau:

# **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

## **Mục đích**

- Góp phần vào quá trình cải cách hành chính của huyện, cải thiện và thay đổi cách thức, đổi mới phương thức phục vụ tổ chức, cá nhân của cơ quan hành chính trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thông qua doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí và mang lại sự hài lòng cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại Bộ phần Tiếp nhận và Trả kết quả huyện.

- Đổi mới tổ chức quản lý, thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin, gắn với việc số hoá hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC với quá trình tiếp nhận, xử lý TTHC nhằm nâng cao hiệu quả, năng suất lao động, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số trong xây dựng Chính phủ số, nền kinh tế số, xã hội số.

- Tạo môi trường làm việc thống nhất, thuận lợi, văn minh, hiện đại tại Bộ phần Tiếp nhận và Trả kết quả huyện. Hướng đến xây dựng nền hành chính phục vụ; việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được thực hiện theo hướng chuyên nghiệp và hiện đại để nâng cao chất lượng phục vụ.

- Khai thác hiệu quả mạng bưu chính công cộng, cơ sở vật chất của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích.

## **2. Yêu cầu**

- Đảm bảo chất lượng phục vụ của Bộ phận Một cửa huyện đối với các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công được cơ quan hành chính nhà nước giao; đồng thời, có giám sát, theo dõi thường xuyên từ các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của Bộ phận Một cửa huyện;

- Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong việc thực hiện các nhiệm vụ có liên quan, đảm bảo công tác giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch.

# **II. THỰC TRẠNG TỔ CHỨC BỘ PHẬN BỘ PHẬN MỘT CỬA HUYỆN**

## **1. Thực trạng về tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện An Phú được giao cho Bưu điện huyện từ ngày 01/01/2021 theo nội dung Thông báo số 411/TB-VPUBND về chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, Trưởng Ban chỉ đạo Cải cách hành chính tỉnh tại cuộc họp Ban chỉ đạo Cải cách hành chính tỉnh ngày 25/10/2019 về thực hiện thí điểm giao cho bưu điện tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính (TTHC) tại các huyện Phú Tân, Tịnh Biên và An Phú.

## **2. Thực trạng về nhân sự tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện**

Trước khi giao UBND huyện phân công 08 cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, thực hiện tiếp nhận 05 lĩnh vực TTHC (Đất đai, Xây dựng, Thuế, Bảo hiểm xã hội, Thành lập và phát triển doanh nghiệp).

Sau khi giao Bưu điện huyện bố trí 04 cán bộ thực hiện tiếp nhận hồ sơ, 01 cán bộ luân chuyển hồ sơ đến các cơ quan, ban ngành huyện, 01 bảo vệ trông coi xe, hướng dẫn người dân đến quầy thực hiện TTHC; Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh An Phú bố trí 03 cán bộ thực hiện tiếp nhận và trả kết quả lĩnh vực đất đai; Bảo hiểm xã hội huyện bố trí 01 cán bộ để tiếp nhận và trả kết quả lĩnh vực thuộc đơn vị phụ trách.

## **3. Thực trạng về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện**

- Bố trí nơi làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện tại Trụ sở Bưu điện có hệ thống giao thông đi lại thuận tiện, đảm bảo đủ diện tích, trang bị quầy, kệ, ghế ngồi chờ, các dãy bàn làm việc đảm bảo thuận lợi để tổ chức, cá nhân đến giao dịch theo quy định tại Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh, Ban hành quy định về giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang.

- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện khi chuyển sang Bưu điện huyện được trang bị máy vi tính, máy in, máy photo, đường truyền internet, máy lấy số tự động (chỉ lĩnh vực đất đai), máy điều hòa,… cơ bản đảm bảo yêu cầu của công việc [[1]](#footnote-1).

## **4. Thực trạng về tình hình tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện thực hiện tiếp nhận và trả kết quả theo đúng quy định của UBND tỉnh tại Quyết định số 1031/QĐ-UBND ngày 17/5/2021, về việc công bố danh mục các TTHC thực hiện tiếp nhận và không thực hiện tiếp nhận tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh An Giang; Quyết định số 338/QĐ-UBND ngày 19/02/2020, về việc công bố Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương đưa ra tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh An Giang.

Tính từ 01/01/2021 đến 06 tháng đầu năm 2024 Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện đã tiếp nhận và trả kết quả trên 81.000 hồ sơ (trong đó 17.357 hồ sơ trả qua dịch vụ bưu chính công ích)

## **5. Đánh giá chung**

**a) Thuận lợi**

- Bưu điện huyện An Phú đã được xây dựng từ trước, trụ sở sẵn có. Vì vậy khi thực hiện việc giao Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện sang đặt tại Bưu điện huyện là điều kiện thuận lợi, giúp giảm chi phí đầu tư trụ sở, cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho công tác giải quyết các TTHC tại huyện.

Căn cứ vào số lượng hồ sơ phát sinh tại từng lĩnh vực, Bưu điện huyện sẽ bố trí số lượng nhân viên tham gia vào dịch vụ hành chính công hợp lý nhất trên cơ sở tinh gọn, hiệu quả, một nhân viên đảm nhận một số lĩnh vực nhưng không quá tải, đảm bảo người dân không phải chờ đợi lâu để thực hiện nộp hồ sơ. Sau thời gian triển khai đến nay UBND huyện chưa nhận được phản ánh, kiến nghị của người dân về việc chuyển Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện sang Bưu điện.

Việc chuyển Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện sang Bưu điện huyện đem lại nhiều hiệu quả thiết thực, giảm được nguồn nhân lực đối với cơ quan hành chính; đội ngũ cán bộ, công chức viên chức các phòng ban sẽ có nhiều thời gian xử lý công việc chuyên môn tại đơn vị, không phải trực để tiếp nhận, xử lý và giải quyết hồ sơ của đơn vị, góp phần thực hiện tốt chủ trương tinh giản biên chế, tinh gọn tổ chức bộ máy các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp theo Nghị quyết số 18/NQ-TW ngày 25/10/2017 của Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về Một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

**b) Hạn chế, khó khăn**

- Việc giao Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện sang đặt tại Bưu điện huyện là mô hình mới được triển khai và thực hiện đầu tiên trên địa bàn tỉnh An Giang. Vì vậy trong quá trình triển khai thực hiện gặp không ít khó khăn, vướng mắc; phải vừa làm vừa rút kinh nghiệm, làm cho chất lượng và hiệu quả chưa như mong muốn.

- Cách bố trí sơ đồ vị trí tiếp nhận và nhân viên làm việc tại Bưu điện vẫn chưa có sự ổn định; nghiệp vụ chuyên môn trong một vài vị trí chưa đảm bảo. Một số nhân viên Bưu điện huyện mới tiếp cận công việc, trong khi đó, những lĩnh vực như: đất đai, bảo trợ xã hội có nhiều thủ tục khó, quy định phức tạp, dẫn đến còn lúng túng trong quá trình hướng dẫn, thực hiện các TTHC cho người dân đạt hiệu quả chưa cao, chưa đáp ứng đúng theo yêu cầu của việc giao.

- Trong điều kiện ngân sách còn hạn hẹp nên việc bố trí kinh phí đầu tư mua sắm các trang thiết bị hiện đại đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin gặp nhiều khó khăn; cơ sở hạ tầng, trang thiết bị được trang bị tại Bưu điện huyện chưa đồng bộ, làm ảnh hưởng đến chất lượng, hiệu quả hoạt động Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện.

- Chi phí chi cho hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện sau khi giao có phần cao hơn so với trước khi giao.

**c) Nguyên nhân hạn chế, khó khăn**

- Công tác quản lý sau khi giao gặp khó khăn, do chưa có hướng dẫn quy định cơ cấu tổ chức quản lý, tiêu chuẩn, thời hạn làm việc của nhân viên bưu điện làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện theo Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

- Đến nay ở cấp Trung ương (Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Tài chính...) chưa ban hành định mức kinh tế - kỹ thuật, chưa có hướng dẫn chi tiết và chính thức để chi cho việc giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC.

- Việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn thấp, chưa trở thành thói quen của người dân, đa số người dân vẫn quen với việc nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

**d) Giải pháp khắc phục:**

- Tổ chức lại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của huyện đảm bảo đúng theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ và các văn bản hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và Công văn số 1230/UBND-TH ngày 10 tháng 9 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang.

- Phối hợp với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở một số lĩnh vực.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền bằng nhiều hình thức (Hệ thống truyền thanh, Facebook, Zalo, Youtube, băng rôn, khẩu hiệu, cờ, phướn, phương tiện điện tử nơi công cộng,…) để người dân, doanh nghiệp biết lợi ích của việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là phát huy hoạt động của các tổ công nghệ số cộng đồng trong việc hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại nhà.

# **III. CĂN CỨ THỰC HIỆN**

- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

- Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

- Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

- Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

- Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước;

- Thông tư số 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;

- Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

- Quyết định số 403/QĐ-UBND ngày 07/3/2022 của UBND tỉnh An Giang, Ban hành Kế hoạch Triển khai thực hiện Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 sửa đổi Nghị định 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/04/2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh An Giang.

- Kế hoạch số 243/KH-UBND ngày 12/5/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc triển khai thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/03/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

- Công văn số 1230/UBND-TH ngày 10/9/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về việc thành lập lại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện An Phú theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ.

# **IV. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

## **1. Thành lập Tổ chức Bộ phận Một cửa huyện**

Văn phòng HĐND và UBND huyện tham mưu UBND huyện ban hành Quyết định thành lập Bộ phận Một cửa huyện thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện (Văn phòng HĐND và UBND huyện) quản lý.

## **2. Bố trí hạ tầng, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa huyện**

### **2.1 Vị trí**

Bộ phận Một cửa huyện được bố trí tại nơi thuận tiện, đảm bảo khả năng tiếp cận của mọi tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc (kể cả người khuyết tật). Thuận tiện liên kết, di chuyển đến các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc phối hợp giải quyết TTHC cho công dân.

### **2.2 Quy mô diện tích, thiết kế không gian trong Bộ phận Một cửa huyện**

**a) Diện tích của Bộ phận Một cửa huyện:** tối thiểu 80 m2 trở lên.

**b) Thiết kế không gian đảm bảo:**

- Khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính: thực hiện chức năng cung cấp thông tin liên quan đến việc thực hiện TTHC; niêm yết công khai các TTHC; công bố, công khai các thông tin khác theo quy định hiện hành.

- Khu vực tiếp nhận và trả kết quả TTHC: được chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau, trong đó căn cứ vào quy mô, diện tích có thể tổ chức quầy hướng dẫn hoặc quầy dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật.

- Khu vực ngồi chờ cho công dân đến giao dịch: bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng; thiết bị phục vụ số hóa hồ sơ, tài liệu.

- Khu vực cung cấp dịch vụ, tiện ích hỗ trợ khác: dịch vụ bưu chính; số hóa; sao chụp, in ấn tài liệu; thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế (liên kết ngân hàng, tổ chức dịch vụ đáp ứng được yêu cầu,…); nước uống, nước giải khát (cây nước hoặc máy bán hàng tự động); các dịch vụ khác theo quy định.

- Khu vực trông giữ phương tiện, khu vực vệ sinh.

- Ưu tiên xây dựng cảnh quan “Sáng – Xanh – Sạch – Đẹp – An Toàn”, gắn với mô hình “Chính quyền thân thiện vì Nhân dân phục vụ”

### **2.3 Cơ sở vật chất, trang thiết bị**

**a) Máy vi tính**

- Bố trí theo nguyên tắc 01 máy/01 công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện, đảm bảo kết nối mạng liên tục và thông suốt.

- Bố trí tối thiểu 01 máy vi tính có kết nối intetnet phục vụ công dân đến đến giao dịch (phục vụ việc hướng dẫn, tra cứu thông tin, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến,…)

- Đảm bảo cài đặt tối thiểu: Hệ điều hành Windows có bản quyền, phần mềm diệt virus có bản quyền, ứng dụng văn phòng Microsoft Office có bản quyền, ứng dụng đọc được tệp tin Portable Document Format (PDF),…

- Đối với máy vi tính được trang bị mới cần đảm bảo cấu hình theo hướng dẫn về mua sắm tập trung của cơ quan có thẩm quyền.

- Thực hiện bảo trì, bảo dưỡng định kỳ theo quy định.

**b) Máy in**

- Bố trí theo nguyên tắc 01 máy/01 máy vi tính được trang bị cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện.

- Đảm bảo yêu cầu tối thiểu in được khổ giấy A5, A4

- Bố trí tối thiểu 01 máy in màu phục vụ cho việc in các mẫu bìa, tờ rơi, Standee, bảng tên,… theo màu sắc bộ nhận diện thương hiệu Bộ phận một cửa.

- Thực hiện bảo trì, bảo dưỡng định kỳ theo quy định.

**c) Máy Scan**

- Bố trí theo nguyên tắc 01 máy/01 máy vi tính được trang bị cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện.

- Bố trí tối thiểu 01 máy Scan khổ giấy A3.

- Đảm bảo cấu hình thiết bị đáp ứng theo hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh An Giang tại Công văn số 405/STTTT-CNTT-BCVT ngày 13/4/2022 về việc cấu hình, tính năng kỹ thuật của trang thiết bị (máy Scan) tại Bộ phận một cửa các cấp phục vụ công tác số hóa hồ sơ khi tiếp nhận, cụ thể: dữ liệu đầu ra có độ phân giải tối thiểu 200 dpi, tốc độ quét nhanh, quét được khổ giấy A4, A5, khay scan phẳng và khay nạp tự động, hỗ trợ scan 02 mặt; có chức năng ORC, scan thẻ nhựa, scan hóa đơn, tự xóa trang trắng, chỉnh giấy, xóa lỗ dập kim trên giấy, tự nhận diện size…

- Thực hiện bảo trì, bảo dưỡng định kỳ theo quy định.

**d) Máy quét mã vạch/mã Qrcode phục vụ cho việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC**

- Bố trí theo nguyên tắc 01 máy/01 máy vi tính được trang bị cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện.

- Đảm bảo cấu hình thiết bị đáp ứng theo hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh An Giang tại Công văn số 137/STTTT-CNTT-BCVT ngày 07/02/2023 về việc hướng dẫn yêu cầu kỹ thuật cơ bản đối với thiết bị đọc mã QR/thiết bị đọc chíp điện tử trên thẻ CCCD phục vụ việc tiếp nhận TTHC.

- Thực hiện bảo trì, bảo dưỡng định kỳ theo quy định.

**đ) Máy lấy số tự động/thiết bị lấy số tự động**

- Đảm bảo tối thiểu 01 máy, phân bổ màn hình hiển thị tương ứng các quầy giải quyết TTHC trong Bộ phận Một cửa huyện.

- Thực hiện bảo trì, bảo dưỡng định kỳ theo quy định.

**e) Máy Photocopy**

- Đảm bảo tối thiểu 01 máy.

- Thực hiện bảo trì, bảo dưỡng định kỳ theo quy định.

**f) Hệ thống camera giám sát**

- Lắp đặt hệ thống camera bao gồm đầu thu và các mắt camera có thể giám sát bên trong và bên ngoài của Bộ phận Một cửa huyện (có tính năng thu âm thanh và hình ảnh rõ nét), màn hình theo dõi được bố trí tại phòng làm việc của Trưởng Bộ phận Một cửa huyện. Cấu hình đảm bảo tiêu chí an toàn thông tin mạng cơ bản theo quy định hiện hành.

- Thực hiện bảo trì, bảo dưỡng định kỳ theo quy định.

**g) Thiết bị đánh giá sự hài lòng**

- Bố trí theo nguyên tắc 01 thiết bị/01 quầy tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Yêu cầu phải có màn hình cảm ứng, kích thước tối thiểu 7 inches.

- Thực hiện bảo trì, bảo dưỡng định kỳ theo quy định.

**h) Thiết bị tra cứu, hướng dẫn TTHC**

- Bố trí tối thiểu 01 thiết bị.

- Yêu cầu phải có màn hình cảm ứng, kích thước tối thiểu 23 inches kèm theo kiosk tra cứu.

- Thực hiện bảo trì, bảo dưỡng định kỳ theo quy định.

**i) Hạ tầng mạng**

- Xây dựng hệ thống mạng có dây và không dây cùng lớp mạng cho các máy vi tính được trang bị tại Bộ phận Một cửa huyện kết nối với đường truyền internet tốc độc cao có địa chỉ IP tỉnh (khuyến khích dử dụng đường truyền số liệu chuyên dùng), riêng biệt với hệ thống mạng không dây phục vụ cho công dân.

- Lắp đặt đường truyền internet không dây miễn phí phục vụ cho công dân đến thực hiện giao dịch, tốc độ đường truyền tối thiểu 100 Mbps, riêng biệt với hệ thống mạng máy tính tại Bộ phận Một cửa huyện.

**j) Cơ sở vật chất phục vụ công chức, viên chức và công dân đến thực hiện giao dịch tại Bộ phận Một cửa huyện**

- Bố trí đủ ghế ngồi chờ cho công dân, bàn viết để công dân thực hiện kê khai thông tin, ghi chép thông tin khi đến giao dịch.

- Đảm bảo trang thiết bị cho công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa huyện

+ Bộ bàn ghế ngồi làm việc.

+ Tủ đựng tài liệu.

+ Điện thoại cố định (khuyến khích trang bị tổng đài nội bộ).

+ Máy hủy tài liệu.

+ Trang thiết bị khác phục vụ công việc theo chuyên môn, nghiệp vụ.

- Đảm bảo văn phòng phẩm phục vụ nhu cầu tại Bộ phận Một cửa huyện: Giấy viết, giấy in, bút, phong bì đựng hồ sơ, ghim, kẹp tài liệu, file hồ sơ, băng dính, dập ghim, kẹp bướm, dấu, dao dọc giấy, khay cắm bút, thước kẻ, mực…

- Thiết bị dùng chung:

+ Tivi phục vụ cho hoạt động truyền thông, hướng dẫn TTHC kích thước tối thiểu 40 inches.

+ Điều hòa nhiệt độ, đèn, quạt.

+ Hòm thư góp ý, tủ cứu thương.

+ Nước uống.

+ Các thiết bị khác.

## **3. Dịch vụ phụ trợ**

- Số hóa theo nhu cầu của công dân.

- Dịch vụ bưu chính công ích.

- Dịch vụ theo nhu cầu của công dân với mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt: sao chụp, in ấn tài liệu; thanh toán phí, lệ phí (trực tuyến, điện tử,…); nộp thuế; công chứng (nếu có); dịch vụ khác theo quy đinh.

## **4. An ninh, an toàn tại** **Bộ phận Một cửa huyện**

- Bố trí người giữ gìn an ninh, trật tự tại khu vực Bộ phận Một cửa huyện; sắp xếp phương tiện của công khi đến giao dịch.

- Đảm bảo các quy định về công tác phòng cháy, chửa cháy.

## **5. Bộ nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa huyện**

Thực hiện **đồng bộ, thống nhất** trong sử dụng bộ nhận diện thương hiệu của Bộ phận Một huyện theo đúng nội dung Công văn số 416/UBND-TH ngày 29/4/2022 của Ủy ban nhân dân huyện An Phú về việc triển khai sử dụng bộ nhận diện thương hiệu của Bộ phận Một cửa các cấp và hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

## **6. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện**

**6.1 Cơ cấu, tổ chức**

- Bộ phận Một cửa huyện do một lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện đứng đầu;

- Các cơ quan chuyên môn của UBND huyện cử công chức đến làm việc;

- Văn phòng HĐND và UBND huyện cử công chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Một cửa huyện.

**6.2 Tiêu chuẩn, điều kiện của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện**

Áp dụng theo Điều 11 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP)

**6.3 Trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện**

Áp dụng theo Điều 11 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP)

6.4 Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa huyện

Áp dụng theo Khoản 4 Điều 11 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, trừ các trường hợp ngoại lệ, đột xuất khác quy định tại khoản 8 Điều 12 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP

# **V KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật.

# **VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

# **1. Văn phòng HĐND và UBND huyện**

- Là cơ quan thường trực tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch, có trách nhiệm tham mưu UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện chỉ đạo thực hiện các nội dung, nhiệm vụ có liên quan, đảm bảo hiệu quả và thành công của Kế hoạch.

- Làm việc với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện các nhiệm vụ liên quan của Kế hoạch.

- Chủ trì phối hợp với các cơ quan chuyên môn, cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn huyện tổ chức thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa huyện.

- Theo dõi, đôn đốc các đơn vị trong quá trình thực hiện, đảm bảo hoàn thành theo đúng yêu cầu, tiến độ của Kế hoạch. Tổng hợp những vấn đề khó khăn, vướng mắc của các đơn vị, báo cáo kết quả cũng như đề xuất các giải pháp tháo gỡ trong việc triển khai thực hiện Kế hoạch.

- Tham mưu UBND huyện ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa huyện; quyết định kiện toàn Bộ phận Một cửa huyện.

# **2. Phòng Tài chính – Kế hoạch huyện**

Hằng năm, trên cơ sở đề xuất của các đơn vị và khả năng cân đối ngân sách, tham mưu UBND huyện bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch theo đúng quy định.

# **3. Cơ quan chuyên môn cấp huyện, cơ quan ngành dọc đóng chân trên địa bàn huyện**

- Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện tổ chức thực hiện đảm bảo tiến độ, mục đích, yêu cầu của Kế hoạch.

- Cơ quan chuyên môn cấp huyện cử cán bộ, công chức, viên chức đến công tác tại Bộ phận Một cửa, đáp ứng tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định.

- Khuyến khích cơ quan ngành dọc đóng chân trên địa bàn huyện cử cán bộ, công chức, viên chức đến công tác tại Bộ phận Một cửa, đáp ứng tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định.

# **4. Khuyến khích doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tham gia một số nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa huyện**

- Hướng dẫn thực hiện TTHC (trực tiếp/trực tuyến), kiểm tra thành phần hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định, thanh toán phí/lệ phí (nếu có).

- Số hóa giấy tờ là thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

- Nhận, trả kết quả giải quyết TTHC (giấy, điện tử);

- Thực hiện các dịch vụ phụ trợ cho việc giải quyết TTHC (photo, scan…)

Trên đây là Kế hoạch Thành lập Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả UBND huyện An Phú. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo UBND huyện (Thông qua Văn phòng HĐND và UBND huyện) xem xét, chỉ đạo thực hiện./.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Thường trực Huyện ủy;  - Thường trực HĐND huyện;  - Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND huyện;  - Cơ quan ban, ngành, đoàn thể huyện;  - Cổng thông tin điện tử huyện;  - Ủy ban nhân dân xã, thị trấn;  - Lưu: VT. |  | **TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  **KT. CHỦ TỊCH**  **PHÓ CHỦ TỊCH**  **Lê Thanh Phương** |

1. Máy vi tính 07 bộ, máy in 06 cái, máy scan 01 cái, camera giám sát 05 cái, máy lấy số tự động 01 bộ (phục vụ lĩnh vực đất đai do Sở Tài Nguyên và Mơi trường trang bị). [↑](#footnote-ref-1)