

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS) đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước xã Điện Hồng.

Căn cứ Kế hoạch của UBND thị xã Điện Bàn về Cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS) đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thị xã Điện Bàn; UBND xã Điện Hồng xây dựng Kế hoạch cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước xã Điện Hồng năm 2024 với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Tăng cường nhận thức và nâng cao trách nhiệm của các cấp, các ngành, của đội ngũ cán bộ, công chức về cải thiện và nâng cao chỉ số SIPAS của xã để góp phần nâng cao chỉ số SIPAS của toàn Thị xã.
- Tiếp tục đẩy mạnh triển khai thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ CCHC nhà nước trong năm 2024 nhằm quy định trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân và tạo động lực để cán bộ, công chức, viên chức thực thi công vụ có chất lượng và hiệu quả.
- Cải thiện, khắc phục những hạn chế tồn tại trong triển khai thực hiện các nội dung, lĩnh vực CCHC trên địa bàn xã năm 2023; phấn đấu tăng điểm và tăng vị thứ xếp hạng chỉ số SIPAS năm 2024.

2. Yêu cầu:

- Triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2024; Kế hoạch tuyên truyền công tác CCHC trên địa bàn xã năm 2024.
- Triển khai, tổ chức thực hiện Kế hoạch này đồng bộ, thống nhất, có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nhằm cải thiện và nâng cao chỉ số SIPAS; phát huy tinh thần, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ; huy động sự tham gia vào cuộc của các tổ chức, cá nhân trong quá trình triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính:

- Triển khai thực hiện đảm bảo hoàn thành 100% các nhiệm vụ đề ra trong Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024, kế hoạch triển khai các nhiệm vụ trọng

tâm cải cách hành chính 2024 và Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm 2024.

- Thực hiện chế độ báo cáo cải cách hành chính định kỳ và báo cáo năm đảm bảo đầy đủ về nội dung và đảm bảo thời gian quy định.
- Thành lập đoàn kiểm tra cải cách hành chính và thực hiện kiểm tra CB, CC trên địa bàn xã.
- Nghiên cứu đề xuất có sáng kiến, giải pháp mới góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính trên địa bàn xã.
- Triển khai thực hiện đảm bảo hoàn thành đúng tiến độ các nhiệm vụ được UBND thị xã giao.
- Thực hiện tốt công tác thông tin tuyên truyền cải cách hành chính, thực hiện đăng tải thông tin cải cách hành chính trên Trang thông tin điện tử xã.
- Phối hợp thực hiện các hoạt động khảo sát mức độ hài lòng và tiếp thu, ghi nhận ý kiến của người dân đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã và có giải pháp chấn chỉnh, khắc phục.
- Nâng cao chất lượng văn bản chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính và đẩy mạnh đôn đốc triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của xã.
- Tổ chức phân tích chỉ số cải cách hành chính năm 2023 và triển khai thực hiện quyết liệt nhiệm vụ CCHC năm 2024.
- Tổ chức đối thoại giữa người đứng đầu xã với người dân, tổ chức trên địa bàn xã để xác định những yêu cầu chính đáng của người dân đối với chính quyền cơ sở và chính quyền cấp trên.

2. Lĩnh vực cải cách thể chế:

- Thực hiện đầy đủ các hoạt động theo dõi tình hình thi hành pháp luật theo đúng quy định tại các Nghị định của Chính phủ. Căn cứ kết quả thu thập thông tin và kiểm tra, điều tra, khảo sát tình hình thi hành pháp luật, chủ động xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý kết quả theo dõi tình hình thi hành pháp luật.
- Rà soát văn bản quy phạm pháp luật: Việc rà soát phải được tiến hành thường xuyên, đảm bảo 100% văn bản quy phạm pháp luật qua rà soát được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.
- Xử lý văn bản quy phạm pháp luật phát hiện qua kiểm tra: 100% văn bản phát hiện sai trái qua kiểm tra được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.

3. Lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính:

- Thực hiện rà soát các quy định về ban hành TTHC theo thẩm quyền. Thực hiện báo cáo các vấn đề phát sinh qua rà soát và đảm bảo 100% nội dung phát hiện qua rà soát phải được xử lý hoặc kiến nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc ban hành mới các thủ tục hành chính (nếu có).

- Bảo đảm 100% thủ tục hành chính cấp xã được cập nhật kịp thời, công khai đầy đủ trên Trang thông tin điện tử của xã và thực hiện niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

- 100% thủ tục hành chính được đăng nhập, đăng tải công khai, kịp thời vào cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

- 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được công bố quy trình nội bộ theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

- 100% thủ tục hành chính được công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

- Phần đầu tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính do cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt từ 95% trở lên.

- Trên 80% số thủ tục hành chính cấp xã được đánh giá tốt về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

- 100% thủ tục hành chính thực hiện quy định về thư xin lỗi người dân, tổ chức trong trường hợp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính bị trễ hạn.

- Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với thủ tục hành chính thực hiện đúng quy định; đảm bảo 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý hoặc kiến nghị xử lý.

4. Lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy:

- Thực hiện đúng quy định về sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của CB, CC thuộc UBND xã theo Nghị định số 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ.

- Thực hiện đúng cơ cấu số lượng CB, CC, người hoạt động KCT tại cơ quan hành chính xã và có cơ cấu hợp lý.

- Thực hiện đầy đủ, đúng quy định về phân cấp quản lý nhà nước do cấp trên ban hành.

5. Lĩnh vực cải cách chế độ công vụ:

- Đảm bảo bố trí công chức theo vị trí việc làm đã được phê duyệt.

- Thực hiện đầy đủ, đúng quy định về tuyển dụng công chức và người hoạt

động KCT xã.

- Hoàn thành 100% kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, người hoạt động KCT .
- 100% cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn theo quy định.

6. Lĩnh vực cải cách tài chính công:

- Tỷ lệ giải ngân nguồn vốn đầu tư công đạt từ 98% trở lên so với kế hoạch được giao.
- Không có sai phạm trong thực hiện quy định về sử dụng kinh phí từ nguồn ngân sách nhà nước.
- 100% vấn đề kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách được xử lý kịp thời theo đúng quy định.
- Ban hành đầy đủ các văn bản thuộc thẩm quyền của thị xã về quản lý, sử dụng tài sản công và tổ chức kiểm tra việc quản lý tài sản công.
- Ban hành quy chế quản lý, sử dụng tài sản công của cơ quan xã.
- Thực hiện đúng quy định cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm, không để xảy ra sai phạm trong việc thực hiện quy định về sử dụng nguồn tài chính.

7. Lĩnh vực xây dựng phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số:

- Thực hiện việc trao đổi văn bản giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử; 100% hồ sơ công việc cấp xã được trao đổi dưới dạng điện tử, trên môi trường mạng (*không bao gồm hồ sơ công việc có nội dung liên quan đến bí mật nhà nước*).
- Duy trì, vận hành hệ thống thông tin một cửa điện tử kết nối liên thông từ thị xã với xã.
- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo đầy đủ qua Hệ thống thông tin, báo cáo của Thị xã.
- Phần đấu triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đạt chỉ tiêu trên giao.
- Triển khai thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết đảm bảo tiến độ theo quy định...

8. Tác động của cải cách hành chính đến các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội:

- Phần đấu hoàn thành 100% các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2024 do Thị ủy, HĐND, UBND thị xã giao.
- Thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp về xúc tiến thu hút đầu tư.

- Triển khai thực hiện có hiệu quả Luật Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa để thúc đẩy khởi nghiệp và phát triển khu vực kinh tế tư nhân trong địa bàn xã.

- Thực hiện các cơ chế chính sách thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, tăng hiệu quả hoạt động của các cơ sở sản xuất kinh doanh trên địa bàn thị xã.

9. Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước:

- Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ: Rà soát lại toàn bộ cơ sở vật chất phục vụ người dân, doanh nghiệp tại bộ phận một cửa xã như: Ghế ngồi, nước uống, máy quạt, máy photo, scand, máy truy cập có kết nối mạng... để có kế hoạch, giải pháp sửa chữa, bố trí kịp thời, phục vụ tốt nhất cho người dân, doanh nghiệp đến liên hệ, giao dịch công việc. Đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về thủ tục hành chính 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.

- Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết thủ tục hành chính: 100% thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ, chính xác thành phần hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định. Công khai đầy đủ, rõ ràng mức lệ phí, thời hạn giải quyết hồ sơ trên Trang thông tin điện tử xã và tại Bộ phận một cửa xã. Rà soát, đề xuất đơn giản hóa các thủ tục hành chính, giảm số lượng giấy tờ, thời gian giải quyết. Hướng dẫn các tổ chức, cá nhân dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích ...

- Chỉ số hài lòng về cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành chính: Cán bộ, công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, không gây phiền hà, sách nhiễu và tuyệt đối không được gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí theo quy định. Tuân thủ đúng quy trình, quy định trong giải quyết thủ tục hành chính; chú ý lắng nghe, hướng dẫn nhiệt tình, đầy đủ, rõ ràng, tuyệt đối không để người dân phải đi lại nhiều lần và kịp thời giải đáp các thắc mắc, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

- Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức phải thực hiện đúng theo quy định và cập nhật đầy đủ, chính xác các thông tin. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình đã được 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 thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức đảm bảo đúng thời gian, trường hợp giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn phải thực hiện thư xin lỗi cá nhân, tổ chức theo quy định.

- Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính: Triển khai đường dây nóng, hòm thư góp ý và các hình thức khác để

người dân, doanh nghiệp dễ dàng góp ý, phản ánh, kiến nghị và thông báo kết quả thực hiện xử lý, giải quyết đến người dân, doanh nghiệp kịp thời, đầy đủ.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Xác định rõ công tác cải cách hành chính là trách nhiệm của người đứng đầu và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND thị xã về kết quả thực hiện các giải pháp để nâng cao chỉ số SIPAS của thị xã.

- Trên cơ sở kết quả đánh giá chỉ số cải cách hành chính tiến hành phân tích, đánh giá, rút kinh nghiệm, xác định rõ các nội dung, nhiệm vụ công việc còn tồn tại, hạn chế; đề ra giải pháp, biện pháp khắc phục.

- Căn cứ nội dung, nhiệm vụ trong Kế hoạch này, triển khai tổ chức thực hiện hiệu quả, đúng tiến độ các nhiệm vụ đã đề ra.

- Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện tốt công tác cải cách hành chính; đổi mới lề lối, phương pháp làm việc theo hướng hành chính phục vụ, chuyên nghiệp, hiện đại. Nâng cao ý thức trách nhiệm và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong hoạt động công vụ; xây dựng một đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, công tâm, liêm chính, tận tụy và chấp hành nghiêm pháp luật nhà nước trong thực thi công vụ.

- Thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cập nhật đầy đủ các trường dữ liệu thông tin công dân về họ tên, địa chỉ, số điện thoại...; thực hiện công khai tiến độ, kết quả giải quyết TTHC trên Trang thông tin điện tử của xã. Hạn chế thấp nhất việc giải quyết hồ sơ trễ hạn, bổ sung hồ sơ nhiều lần, nộp thêm các loại giấy tờ ngoài quy định gây khó khăn, phiền hà cho người dân, doanh nghiệp; thực hiện nghiêm quy định về thư xin lỗi người dân, tổ chức trong trường hợp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý, điều hành, giải quyết công việc; sử dụng hiệu quả các phần mềm quản lý, điều hành, tác nghiệp (Q-Office) và Mail công vụ trong quá trình tiếp nhận, theo dõi và giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính.

- Chỉ đạo thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, các quy định của pháp luật, nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị; tuyên truyền, giáo dục đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động nâng cao vai trò, trách nhiệm, tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân; thực hiện tốt văn hóa nơi công sở, đạo đức nghề nghiệp; sử dụng có hiệu quả thời gian làm việc.

- Thực hiện nghiêm túc việc đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, công chức, người lao động theo mô hình đánh giá kết quả làm việc tại các cơ quan hành chính theo Quyết định số 2208/QĐ-UBND ngày 24/8/2022 của UBND tỉnh.

- Các cán bộ, công chức theo lĩnh vực phụ trách CCHC chủ động tham mưu triển khai thực hiện tốt các lĩnh vực, tiêu chí cải cách hành chính được giao. Chủ

trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện đảm bảo hoàn thành chỉ tiêu Kế hoạch đã đề ra; thường xuyên hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá tình hình và kết quả thực hiện của xã; tổng hợp, báo cáo tiến độ, kết quả thực hiện theo quy định với UBND thị xã.

- Định kỳ giao Văn phòng - Thống kê tổng hợp báo cáo UBND x về tiến độ, kết quả triển khai thực hiện để theo dõi, chỉ đạo và tham mưu UBND xã báo cáo định kỳ, đột xuất với cấp trên đúng thời gian theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch Cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS) đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước xã Điện Hồng năm 2024./.

Nơi nhận:

- TV.Đảng ủy, TT.HĐND, UBND xã;
- Các ban ngành, đoàn thể xã;
- Bộ phận TN&TKQ xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**