

Số: **10** /KH-UBND

An Mỹ, ngày 30 tháng 01 năm 2023

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 (SIPAS) năm 2023 trên địa bàn xã An Mỹ

Ủy ban nhân dân xã xây dựng Kế hoạch cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023 với các nội dung cụ thể sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xác định cụ thể trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn xã.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện công tác giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ giải quyết TTHC. Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức của cán bộ, công chức về cải thiện, nâng cao Chỉ số Hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức.

- Từng bước nâng cao và cải thiện vị trí xếp hạng Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của UBND xã so với các xã, thị trấn trên địa bàn Huyện.

2. Yêu cầu

- Tổ chức triển khai nghiêm túc, có hiệu quả các nội dung theo Kế hoạch của UBND Huyện, Thành phố về đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ hành chính nhà nước.

- Xử lý nghiêm minh đối với các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

- Tuyên truyền, phổ biến về công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC; đổi mới phương pháp, hình thức tuyên truyền, phổ biến; đảm bảo việc tuyên truyền phổ biến đến tận thôn, tổ dân phố, người dân trên địa bàn và các tổ chức, cá nhân thường xuyên giao dịch tại Bộ phận Một cửa.

- Tăng cường kiểm tra việc tổ chức thực hiện Kế hoạch, đảm bảo thực hiện các nội dung tiêu chí Chỉ số hài lòng (SIPAS).

- Triển khai thực hiện lấy phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức; đảm bảo công khai, minh bạch, khách quan để chỉ ra được những yếu kém trong cung cấp dịch vụ công nhằm đưa ra được các giải pháp khắc phục kịp thời.

2. Về tiếp cận dịch vụ

- Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin cho người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng tại trụ sở xã, trên Trang thông tin điện tử của xã. Ngoài ra, mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC qua hệ thống truyền thanh cơ sở, Bảng tin tại Nhà Văn hóa thôn,...

- Đẩy mạnh hoạt động tổ chức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích.

- Tập trung đầu tư đầy đủ trang thiết bị hiện đại, dễ sử dụng để người dân, tổ chức sử dụng trong quá trình giải quyết TTHC. Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp với Công chức VH-XH, Công chức Tài chính – Kế toán rà soát, báo cáo UBND xã phương án sử dụng, nâng cấp trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa.

- Định kỳ hàng quý tổ chức đối thoại với các cá nhân, tổ chức về TTHC theo đúng nội dung tại Kế hoạch đã ban hành (tối thiểu đối thoại 2 lần/năm).

2. Nội dung về TTHC

- Phải niêm yết công khai, minh bạch TTHC tại vị trí thuận tiện, khoa học để người dân dễ tiếp cận, tìm hiểu; cập nhật đầy đủ, kịp thời những thay đổi của TTHC khi có quyết định công bố của UBND Thành phố

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền các hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của các Cổng/ Trang thông tin điện tử, vận hành hiệu quả Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, các xã, thị trấn. Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 và có giải pháp hỗ trợ, giúp đỡ người dân tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Nghiêm túc rà soát, kiến nghị đơn giản hoá những TTHC rườm rà, phức tạp, tránh tình trạng công chức giải quyết tự ý đòi hỏi bổ sung thêm các giấy tờ ngoài quy định; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ người dân tổ chức trong việc lập hồ sơ, TTHC.

- Thực hiện đảm bảo đúng quy trình quy định trong giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhất là về thành phần hồ sơ, mức phí/ lệ phí và thời hạn giải quyết.

3. Về Công chức giải quyết thủ tục hành chính

- Văn phòng HĐND&UBND xã tăng cường kiểm tra công vụ công chức chuyên môn, nhằm chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính và xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc. Chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp công chức đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực.

- Công chức ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn tận tình cách kê khai hoặc điền mẫu và niêm yết để người dân biết cách kê khai cho đúng, đủ.

- Phó Chủ tịch thường trực, trực tiếp theo dõi và chịu trách nhiệm về hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, về thái độ, tinh thần trách nhiệm và

năng lực giải quyết công việc của công chức một cửa và công chức chuyên môn liên quan.

- Kiểm tra, đánh giá thường xuyên hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, việc thực hiện nhiệm vụ của công chức làm việc tại Bộ phận một cửa; khi có phản ánh của người dân về thái độ, tinh thần trách nhiệm của công chức phụ trách một cửa thì xác định lỗi, trách nhiệm.

4. Về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Rà soát, tự kiểm tra việc thực hiện quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kiểm soát chặt chẽ quy trình giải quyết TTHC, công việc nội bộ (ngoài TTHC); và tiếp tục góp ý hoàn thiện phần mềm để nâng cao tính công khai minh bạch và kiểm soát việc giải quyết TTHC.

- Thực hiện kiểm tra toàn bộ hồ sơ quá hạn giải quyết gắn với công khai xin lỗi người dân, tổ chức khi giải quyết TTHC xảy ra sai sót, quá hạn đối với kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền.

- Chú trọng thực hiện việc lấy ý kiến đánh giá hài lòng chất lượng giải quyết TTHC của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Văn phòng HĐND&UBND xã định kỳ hàng tháng có báo cáo kết quả tổng hợp việc triển khai lấy ý kiến đánh giá, báo cáo UBND huyện và có biện pháp chấn chỉnh kịp thời.

- Triển khai đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định tại quyết định số 5432/QĐ-UBND ngày 30/12/2021 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn thành phố Hà Nội.

5. Về tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị

- Tiếp tục niêm yết công khai số điện thoại, hộp thư điện tử của cơ quan tiếp nhận và phản ánh kiến nghị, bố trí đầy đủ hòm thư góp ý, sổ góp ý tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC. Định kỳ hàng tháng tổng hợp kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị.

- Đẩy mạnh hoạt động tại chuyên mục “Phản ánh kiến nghị” trên Trang thông tin điện tử của xã để lấy ý kiến cá nhân, người đại diện tổ chức đã giao dịch, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết TTHC.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND&UBND xã

- Là đầu mối tham mưu UBND xã thực hiện các nội dung để cải thiện, nâng cao Chỉ số Hài lòng (SIPAS) của Xã.

- Tham mưu các biện pháp đẩy mạnh công tác CCHC, trọng tâm là cải cách tổ chức bộ máy và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức.

- Tổ chức thực hiện, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn cán bộ thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ được phân công.

- Định kỳ 9 tháng, năm tổng hợp, báo cáo UBND Huyện về tình hình và kết quả thực hiện cải thiện Chỉ số Hài lòng lồng ghép trong báo cáo CCHC.



- Tăng cường công tác kiểm tra, phát hiện kịp thời các hành vi vi phạm trong giải quyết TTHC và theo kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức.
- Tiếp tục thực hiện Kế hoạch kiểm tra kiểm soát thủ tục hành chính của UBND xã; Kế hoạch tổ chức đối thoại với các cá nhân, tổ chức về TTHC.
- Tiếp tục tham mưu UBND xã các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC.
- Hướng dẫn, rà soát, đánh giá kết quả việc thực hiện các quy định theo cơ chế Một cửa, một cửa liên thông.
- Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc áp dụng, vận hành hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

2. Cán bộ phụ trách Đài truyền thanh

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến để mọi người dân và tổ chức nắm rõ về các quy định hành chính, TTHC, các nội dung của Chỉ số hài lòng sự phục vụ hành chính nhà nước.
- Vận động, khuyến khích người dân khai thác các thông tin trên Trang thông tin điện tử của Xã.
- Xây dựng chuyên trang, chuyên mục để tuyên truyền về Chỉ số Hài lòng, về chất lượng cung ứng dịch vụ công.

3. Công chức Tài chính – Kế toán

Tham mưu UBND xã bố trí nguồn kinh phí để triển khai thực hiện Kế hoạch này.

Trên đây là 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 (SIPAS) năm 2023. Ủy ban nhân dân xã yêu cầu cán bộ, công chức nghiêm túc thực hiện./

Nơi nhận:

- UBND huyện (b/c);
- Phòng Nội vụ (b/c);
- TT Đảng ủy, TT HĐND (b/c);
- Lưu: VT.

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



Nguyễn Văn Luân



Phụ lục
NHIỆM VỤ GIAO CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ THỰC HIỆN NÂNG CAO
CHỈ SỐ HÀI LÒNG (SIPAS) NĂM 2023

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 10 /KH-UBND ngày 30/01/2023 của UBND xã An Mỹ)

STT	Tiêu chí	Đơn vị chủ trì Theo dõi	Đơn vị Thực hiện
I	Yếu tố: Tiếp cận dịch vụ		
1	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ, có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng dễ thấy	Trưởng bộ phận	Bộ phận TN&TKQ
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ, dễ sử dụng		
II	Yếu tố: Thủ tục hành chính		
1	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy, đầy đủ, dễ hiểu	Trưởng bộ phận	Bộ phận TN&TKQ
2	Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định		
3	Mức phí/ lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định		
4	Thời hạn giải quyết TTHC là đúng quy định		
III	Yếu tố: Công chức giải quyết TTHC		
1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	Trưởng bộ phận, Văn phòng HĐND&UBND	Bộ phận TN&TKQ, Công chức
2	Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến		
3	Công chức trả lời, giải thích câu hỏi ý kiến đầy đủ		
4	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu		
5	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		
6	Công chức giải quyết công việc đúng quy định		
7	Công chức tận tình giúp đỡ		
IV	Yếu tố: Kết quả giải quyết TTHC		
1.	Kết quả phù hợp với quy định	Trưởng bộ phận, Văn phòng HĐND&UBND	Bộ phận TN&TKQ, Công chức
2.	Kết quả có thông tin đầy đủ		
3.	Kết quả có thông tin chính xác		
4.	Kết quả đảm bảo tính công bằng		
V	Yếu tố: Tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị		
1	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	Trưởng bộ phận, Văn phòng HĐND&UBND	Bộ phận TN&TKQ, Công chức
2	Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị		
3	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị		
4	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị		