

## KẾ HOẠCH

### Nâng cao kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS)

Thực hiện Chỉ thị số 11-CT/HU ngày 12/5/2021 của Huyện ủy Ninh Sơn về tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy Đảng trong công tác cải cách hành chính, giai đoạn 2021-2025; Chương trình hành động số 108-CTr/HU ngày 13/12/2021 của Ban Thường vụ huyện ủy về Thực hiện Nghị quyết 05-NQ/TU ngày 28/9/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về đẩy mạnh công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh đến năm 2025 và Quyết định số 2466/QĐ-UBND ngày 19/10/2022 của Ủy ban nhân dân huyện Ninh Sơn về Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước huyện Ninh Sơn giai đoạn 2021 - 2025.

Nhằm nâng cao chất lượng Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) của huyện năm 2024 và những năm tiếp theo, Ủy ban nhân dân huyện ban hành Kế hoạch Nâng cao kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) huyện Ninh Sơn cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

##### 1. Mục đích:

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện.

- Nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những giải pháp phù hợp nâng cao chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước.

##### 2. Yêu cầu:

- Quá trình khảo sát, đo lường phải được thực hiện một cách khách quan, khoa học, độ tin cậy cao, phản ánh được thực tế chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện.

- Nội dung, thông tin trên phiếu điều tra đảm bảo rõ ràng, dễ hiểu, dễ trả lời cho mọi người dân, tổ chức.

#### II. MỘT SỐ CHỈ TIÊU CHỦ YẾU:

1. 100% cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính được đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp; trên 90% người dân và doanh nghiệp hài lòng về

việc giải quyết thủ tục hành chính, trong đó mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 85%.

2. Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trên các lĩnh vực giáo dục và y tế đạt mức trên 80%.

## **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

Chỉ số SIPAS bao gồm: Tiếp cận dịch vụ; thủ tục hành chính (*sau đây ghi tắt là TTHC*); thái độ công chức, viên chức trong giải quyết TTHC; kết quả giải quyết hồ sơ, TTHC cho người dân; tiếp nhận xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, người dân; chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính. Phần đầu Chỉ số SIPAS huyện Ninh Sơn năm 2024 và những năm tiếp theo thuộc nhóm đứng đầu 03 huyện, thành phố.

### **1. Về Tiếp cận dịch vụ:**

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

- Tổ chức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích.

- Đẩy mạnh cung cấp thông tin về giải quyết TTHC trên Trang thông tin điện tử huyện.

### **2. Về Thủ tục hành chính:**

- Công khai đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận các TTHC được thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên Trang thông tin điện tử huyện.

- Các phòng, ban, ngành thường xuyên rà soát, cập nhật, tham mưu đơn giản hóa thành phần hồ sơ, cắt giảm thời gian giải quyết các TTHC.

- Văn phòng HĐND và UBND huyện: Định kỳ hàng quý cập nhật TTHC trên Phần mềm Một cửa điện tử, báo cáo UBND huyện về kết quả rà soát, đề xuất cắt giảm thời gian giải quyết TTHC, đơn giản hóa thành phần hồ sơ của các phòng, ban, ngành.

- Thực hiện đăng tải công khai, đầy đủ các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện, trên Trang thông tin điện tử huyện.

- Rà soát, tăng cường số lượng TTHC liên thông để giảm thời gian đi lại, chuẩn bị hồ sơ, chi phí tuân thủ TTHC của người dân, doanh nghiệp; phân công rõ trách nhiệm, thời gian cụ thể đối với từng cơ quan, đơn vị trong thực hiện TTHC liên thông. Giao Văn phòng HĐND và UBND huyện đề xuất các nhóm TTHC triển khai liên thông trong năm 2024 để các ngành xây dựng quy trình giải quyết liên thông.

- Văn phòng HĐND và UBND huyện rà soát, đánh giá hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đang triển khai để khắc phục ngay các tồn tại, hạn chế, nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

### **3. Về Công chức giải quyết thủ tục hành chính:**

- Các phòng, ban, ngành, UBND cấp xã lựa chọn, bố trí công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kinh nghiệm, kỹ năng giao tiếp ứng xử, có tinh thần trách nhiệm cao, thái độ, tác phong phục vụ tốt để làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp.

- Tăng cường nâng cao năng lực, trách nhiệm, kỹ năng, nghiệp vụ và tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân và tổ chức.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát, xử lý nghiêm công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí; công chức gây phiền hà, nhũng nhiễu; công chức vi phạm nội quy, quy chế và các quy định. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, trong đó, tập trung kiểm tra việc giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- Giao Phòng Nội vụ kiểm tra đột xuất việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thi hành nhiệm vụ, công vụ. Các cuộc kiểm tra đều được lập biên bản, ghi rõ những ưu điểm, kết quả đạt được, những hạn chế và kịp thời có kiến nghị xử lý những trường hợp vi phạm quy định để nâng cao ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ Nhân dân.

### **4. Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính:**

- Thực hiện nghiêm quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kiểm soát chặt chẽ quy trình giải quyết. Đẩy mạnh ứng dụng Phần mềm một cửa điện tử dùng chung để nâng cao tính công khai, minh bạch và kiểm soát việc giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Tăng cường số lượng TTHC tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để thuận lợi cho người dân trong quá trình thực hiện các TTHC.

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết TTHC xảy ra sai sót, quá hạn đối với kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị.

- Văn phòng HĐND và UBND huyện ban hành hướng dẫn đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.

### **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 theo quy định; bố trí đầy đủ hòm thư góp ý, sổ góp ý và triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị. Định kỳ hàng tháng tổng hợp kết quả khảo sát và lấy kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân là một trong những căn cứ để

đánh giá, phân loại kết quả thực hiện nhiệm vụ hàng tháng của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Văn phòng HĐND và UBND huyện chủ trì, phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin xây dựng chuyên mục “Phản ánh kiến nghị” trên Trang thông tin điện tử huyện để lấy ý kiến cá nhân, người đại diện tổ chức đã giao dịch, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị.

**6. Về chế độ báo cáo:** Các cơ quan, đơn vị, địa phương gửi Báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Phụ lục đính kèm theo Kế hoạch này định kỳ vào quý I, 6 tháng, 9 tháng, năm (*tổng hợp trong báo cáo cải cách hành chính định kỳ; bổ sung mục: Báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch Nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị; cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2024*).

### **III. NHIỆM VỤ CỤ THỂ: (Theo Phụ lục đính kèm theo).**

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn có trách nhiệm:**

a) Trên cơ sở các nội dung, nhiệm vụ của Kế hoạch này, căn cứ đặc điểm tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị, địa phương để xây dựng kế hoạch (hoặc lồng ghép trong Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 của cơ quan, đơn vị, địa phương) và tổ chức triển khai thực hiện.

b) Tuyên truyền, quán triệt đến toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về nội dung của Kế hoạch này.

c) Đưa nội dung thực hiện Kế hoạch này vào tiêu chí chấm điểm cải cách hành chính năm 2024 và những năm tiếp theo của Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

##### **2. Phòng Nội vụ:**

- Là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện Chỉ số hài lòng (SIPAS) của huyện. Tham mưu đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, trọng tâm là nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Tổ chức thực hiện, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các Phòng, ban, UBND các xã, thị trấn trong việc thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ được phân công theo Kế hoạch này.

- Định kỳ hàng quý, 6 tháng, 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 cải cách hành chính.

##### **3. Văn phòng HĐND và UBND huyện:**

- Tham mưu UBND huyện các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong thực hiện việc niêm yết công khai

TTHC theo quy định; tiến hành kiểm tra, rà soát các TTHC để kiến nghị sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ các quy định không phù hợp.

- Hướng dẫn đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

- 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.

#### **4. Phòng Văn hóa và Thông tin:**

- Phối hợp với các phòng, ban, UBND các xã, thị trấn, các tổ chức đoàn thể tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về nội dung của Chỉ số hài lòng, về các quy định hành chính, TTHC.

- Đổi mới việc cung cấp thông tin trên Trang thông tin điện tử huyện; tăng cường tuyên truyền, vận động người dân khai thác các thông tin trên Trang thông tin điện tử huyện.

#### **5. Phòng Tài chính - Kế hoạch:**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì bố trí nguồn kinh phí để triển khai thực hiện Kế hoạch này.

Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn tập trung triển khai thực hiện tốt nhiệm vụ được giao theo Kế hoạch này, nhằm nâng cao Chỉ số SIPAS trên địa bàn huyện, góp phần cải thiện các Chỉ số của tỉnh trong những năm tới. Hàng quý, các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổng hợp báo cáo đánh giá tình hình, kết quả thực hiện gửi Ủy ban nhân dân huyện (*qua Phòng Nội vụ để tổng hợp*).

Giao Phòng Nội vụ theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương; kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân huyện những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện để xem xét, chỉ đạo, giải quyết./.

#### **Nơi nhận:**

- TT: Huyện ủy, HĐND;
- CT, các PCT UBND huyện;
- UBMTTQVN và các Đoàn thể huyện;
- Các phòng, ban, ngành của huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT. NV.

**CHỦ TỊCH**



**Kiều Tấn Thịnh**

**PHỤ LỤC**

**Nhiệm vụ cụ thể giao cho các cơ quan, đơn vị trong năm 2024**

*(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /02/2024 của UBND huyện)*

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian thực hiện
<b>I</b>	<b>Yếu tố: Tiếp cận dịch vụ</b>				
1.	- Niêm yết công khai thông tin cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC tại: Trụ sở cơ quan, đơn vị; Trang thông tin điện tử của huyện. - Mở rộng các hình thức công khai phù hợp khác: Bảng tin của Nhà văn hóa, khu dân cư, Tổ dân phố,...	- Văn phòng HĐND và UBND huyện; - UBND cấp xã	- Phòng Văn hóa và Thông tin; - Trung tâm Văn hóa TT và truyền thanh huyện	- Niêm yết thường xuyên, kịp thời. - Tối thiểu 02 lần trong năm có các hình thức công khai mở rộng phù hợp.	Thường xuyên
2.	Tiếp tục rà soát, báo cáo UBND huyện phương án sử dụng, nâng cấp trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp	Phòng Văn hóa và Thông tin;	Phòng Tài chính-KH; Các phòng, ban; UBND cấp xã.	Trang thiết bị phục vụ đầy đủ, dễ sử dụng	Thường xuyên
<b>II</b>	<b>Yếu tố: Thủ tục hành chính</b>				
3.	Báo cáo tình hình trình công bố TTHC, xây dựng quy trình nội bộ và cập nhật TTHC trên	Văn phòng HĐND và	Các phòng, ngành	Báo cáo	Định kỳ hàng tháng

	Phần mềm Một cửa điện tử dùng chung thuộc trách nhiệm của các phòng, ngành	UBND huyện			
4.	Báo cáo tình hình rà soát, đề xuất cắt giảm thời gian giải quyết, đơn giản hóa thành phần hồ sơ TTHC thuộc trách nhiệm của các phòng, ngành	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Các phòng, ban	Báo cáo	Định kỳ hàng quý
5.	Rà soát, đề xuất nhóm TTHC triển khai liên thông trong năm 2024 để các ngành xây dựng quy trình giải quyết liên thông	Văn phòng HĐND và UBND huyện	- Các phòng, ban; - UBND cấp xã.	Báo cáo	Quý III/2024
6.	Rà soát nhóm TTHC liên thông để đề xuất tổ chức tiếp nhận tại UBND cấp xã: Lĩnh vực tư pháp (hoặc có thành phần hồ sơ thuộc lĩnh vực tư pháp)	Phòng Tư pháp	- Các phòng, ban; - UBND cấp xã.	Quy trình giải quyết liên thông trình UBND huyện ban hành	Quý III/2024
7.	Niên yết công khai TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại: - Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; - Trang thông tin điện tử của huyện.	- Các phòng, ban - UBND cấp xã.	Cá nhân, đơn vị liên quan	100% TTHC thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết	Thường xuyên
<b>III</b>	<b>Yếu tố: Công chức giải quyết TTHC</b>				
8.	Tổ chức kiểm tra đột xuất việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thi hành công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã.	Phòng Nội vụ	- Các phòng, ban; - UBND cấp xã.	Kiểm tra đột xuất tối đa 03 cuộc/năm tại cơ quan, đơn vị, địa phương	Thường xuyên

<b>IV</b>	<b>Yếu tố: Kết quả giải quyết TTHC</b>				
9.	Báo cáo rà soát, đánh giá hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến đang triển khai cung cấp đề đề xuất khắc phục ngay các tồn tại, hạn chế, nâng cao hiệu quả sử dụng	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Báo cáo	Quý II/2024
10.	Hướng dẫn đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ	Văn phòng HĐND và UBND huyện	- Các phòng, ban; - UBND cấp xã.	Văn bản	Quý III/2024
<b>V</b>	<b>Yếu tố: Tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị</b>				
11.	Định kỳ hàng quý tổng hợp kết quả tự khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	- Phòng, ban, - UBND cấp xã.	Cá nhân, đơn vị liên quan	100% các cơ quan, đơn vị	Hàng quý
12.	Xây dựng chuyên mục “Phản ánh kiến nghị” trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để lấy ý kiến cá nhân, người đại diện tổ chức đã giao dịch, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị	- Phòng, ban. - UBND cấp xã.	Các cơ quan, đơn vị liên quan	100% các cơ quan, đơn vị	Hoàn thành trong quý II/2024