

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THỊ TRẤN VẠN GIÃ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /KH-UBND

Vạn Giã, ngày 29 tháng 02 năm 2024

KẾ HOẠCH

Thực hiện các giải pháp nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND trong năm 2024

Căn cứ Quyết định số 3687/QĐ-UBND ngày 20/12/2023 của UBND huyện Vạn Ninh về việc công bố chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND trên địa bàn huyện năm 2023;

UBND xây dựng kế hoạch thực hiện các giải pháp nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của đơn vị, nâng cao chỉ số cải cách hành chính năm 2024, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thực hiện các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế của công tác cải cách hành chính đã được chỉ ra qua kết quả Chỉ số SIPAS năm 2023.

- Thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ kết quả Chỉ số SIPAS năm 2023 đến toàn thể cán bộ, công chức, Người hoạt động không chuyên trách và nhân dân trên địa bàn; qua đó, đơn vị nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

- Tăng cường nhận thức và nâng cao trách nhiệm của từng cán bộ, công chức, các bộ phận có liên quan về Chỉ số SIPAS của đơn vị.

2. Yêu cầu

- Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu và đội ngũ cán bộ, công chức trong việc triển khai nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công để phục vụ cho mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội.

- Xác định rõ mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính là một trong những thước đo quan trọng trong đánh giá hiệu quả hoạt động, xem đây là một trong những căn cứ để xác định mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu đơn vị.

II. NỘI DUNG VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN:

1. Nội dung

a) Thực hiện thông tin, tuyên truyền kịp thời và đầy đủ về mục đích, ý

nghĩa, nội dung kết quả SIPAS 2023 tới các cá nhân, tổ chức nhằm nâng cao nhận thức và sự tham gia tích cực của các đối tượng này về quyền lợi và trách nhiệm trong việc tham gia giám sát, phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ tại các cơ quan Nhà nước trên địa bàn.

b) Xác định vai trò người đứng đầu, là người chịu trách nhiệm cao nhất trong việc thực hiện giải quyết TTHC; chỉ đạo triển khai thực hiện các nhiệm vụ cụ thể, có giải pháp, sáng kiến thiết thực, phù hợp nhu cầu người dân, nhất là ở Bộ phận một cửa; nhanh chóng giải quyết những khó khăn, vướng mắc, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện TTHC.

c) Tổ chức triển khai các hoạt động nhằm nâng cao nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức, Người lao động theo hướng lấy người dân làm trung tâm trong mọi phương diện.

d) Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết công việc cho người dân; xử lý nghiêm minh công chức có hành vi tiêu cực, những thiếu sót trong thực thi công vụ nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, người dân ngày càng hài lòng hơn.

e) Tổ chức triển khai các hoạt động thông tin, tuyên truyền kịp thời nhằm đảm bảo tất cả cán bộ, công chức thuộc phạm vi quản lý và người dân ở địa phương có nhận thức đầy đủ, chính xác về hoạt động, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân và kế hoạch, kết quả thực hiện nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân.

g) Quan tâm, nỗ lực, quyết liệt trong triển khai đồng bộ các giải pháp cải thiện chất lượng chính sách, chất lượng dịch vụ hành chính công, phục vụ người dân tốt hơn.

h) Đẩy mạnh tuyên truyền để người dân có thói quen hay khả năng sử dụng mạng internet để tra cứu thông tin về thủ tục hành chính cũng như giao dịch trực tuyến.

i) Tiếp tục tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức; tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng; xử lý kịp thời, tích cực các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.

2. Giải pháp thực hiện

Thông qua những mặt đã làm được, những hạn chế, thiếu sót, các vấn đề khách hàng chưa hài lòng; Trên cơ sở nghiên cứu, tiếp thu các ý kiến đóng góp, kiến nghị, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp từ đó đề ra các giải pháp khắc phục nhằm từng bước nâng cao chỉ số hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của đơn vị. Để tiếp tục cải thiện, nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ công trong năm 2024, UBND thị trấn Vạn Giã đề ra một số nhiệm vụ cụ thể cần tập trung triển khai thực hiện trong thời gian tới như sau:

a) Về cải cách thủ tục hành chính

Tiếp tục công khai danh mục các thủ tục hành chính mới ban hành thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị; cập nhật thường xuyên các thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung.

Thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, phường, thị trấn, đề nghị bổ sung, đơn giản hóa thủ tục, quy trình cho phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành nhằm rút ngắn thời gian giải quyết và hện trả kết quả cho tổ chức, công dân.

Xem xét lại thành phần thủ tục hành chính theo quy định, đề xuất cho cá nhân, doanh nghiệp miễn nộp các giấy tờ không cần thiết.

b) Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Thực hiện nghiêm quy định của UBND tỉnh về cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tuyệt đối tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết thủ tục đã phê duyệt, hướng dẫn hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải thực hiện theo đúng quy định. Hạn chế thấp nhất tình trạng hồ sơ trễ hạn. Đối với hồ sơ giải quyết theo quy trình một cửa liên thông phải thường xuyên theo dõi để nắm bắt thông tin, kịp thời báo cáo trong trường hợp chậm trễ do các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu xử lý, hồ sơ trễ hạn phải thông báo xin lỗi và hện lại rõ ràng thời gian trả kết quả lần sau theo đúng quy định.

Đối với những ý kiến đóng góp của khách hàng về cải thiện thái độ phục vụ của cán bộ, công chức phải được Chủ tịch UBND thị trấn quán triệt, chấn chỉnh kịp thời. Kiểm tra thường xuyên hồ sơ thủ tục và xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, có thái độ những nhieu, tiêu cực trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

Đối với những ý kiến đóng góp của khách hàng về cải thiện tình trạng trễ hạn hồ sơ, UBND thị trấn Vạn Giã thực hiện quy định cán bộ, công chức trễ hạn trên 10% hồ sơ trong năm không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên, đồng thời xem xét kỷ luật nếu có vi phạm.

Tiếp tục quan tâm cải thiện nơi làm việc, bổ sung thêm trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại bộ phận một cửa.

Tổ chức khảo sát, lấy ý kiến của khách hàng khi liên hệ giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa và nơi làm việc cửa cơ quan để kịp thời phát hiện, nắm bắt những nội dung chưa phù hợp và có biện pháp khắc phục, điều chỉnh.

c) Về xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức

Nâng cao chất lượng trong công tác tuyển dụng, sử dụng và quản lý cán bộ, công chức; Bố trí công tác theo đúng vị trí việc làm và chuyên môn, nghiệp vụ được đào tạo.

Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; Thường xuyên cử cán bộ, công chức tham dự các lớp tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ hành chính và kỹ năng giao tiếp, nhất là đối với cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa, những người trực tiếp tiếp nhận hồ sơ và giao tiếp với khách hàng.

d) Về hiện đại hóa hành chính

Chủ động nghiên cứu, khai thác, bổ sung thêm các ứng dụng công nghệ thông tin, mạng di động để cung cấp thông tin và tương tác trực tiếp với khách hàng để giải quyết công việc hiệu quả, nhanh chóng.

Thường xuyên theo dõi, cập nhật thông tin thiết yếu về cơ chế, chính sách mới, những thay đổi trên các ngành, lĩnh vực trên Cổng thông tin điện tử của UBND huyện tại địa chỉ: vanninh.khanhhoa.gov.vn để cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện theo đúng quy định.

Xây dựng trang thông tin điện tử để thông báo, công khai các nội dung về cơ chế, chính sách của nhà nước, thủ tục hành chính đến tổ chức, cá nhân dễ dàng tiếp cận và nắm bắt các thông tin cần thiết.

Áp dụng tốt phần mềm một cửa điện tử, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tham mưu xử lý, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân của cán bộ, công chức; đảm bảo toàn bộ nội dung, quy trình xử lý công việc được thực hiện qua môi trường mạng tin học.

III. PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

1. Công chức Văn phòng - Thống kê

Công chức Văn phòng - Thống kê phụ trách tham mưu, theo dõi về tình hình hoạt động của bộ phận một cửa. Tham mưu UBND cải thiện nhà làm việc của bộ phận một cửa. Thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân.

Công chức Văn phòng - Thống kê phụ trách kiểm soát thủ tục hành chính có trách nhiệm phối hợp với các công chức khác niêm yết đầy đủ, cập nhật thường xuyên bộ thủ tục hành chính áp dụng cho cấp xã, phường, thị trấn những thủ tục thay đổi, bổ sung, công bố mới theo Quyết định của UBND tỉnh Khánh Hòa. Định kỳ rà soát, kiến nghị đơn giản hóa thủ tục hành chính.

Tham mưu rà soát vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức, biên chế của đơn vị. Thực hiện các quy định về quản lý cán bộ, công chức, người lao động. Lập kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức hàng năm.

2. Công chức Văn hóa - Xã hội: Tham mưu UBND thực hiện công tác hiện đại hóa nền hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của cơ quan.

3. Công chức Địa chính – Xây dựng -MTĐT, Công chức Tư pháp - Hộ tịch, Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả, Công chức Văn hóa – Xã hội phụ trách lĩnh vực TBXH:

Thực hiện nghiêm quy định của UBND tỉnh về quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Việc hướng dẫn hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải thực hiện theo đúng biểu mẫu quy định. Hạn chế thấp nhất tình trạng hồ sơ trễ hạn. Hồ sơ trễ hạn phải thông báo xin lỗi và hẹn lại rõ ràng thời gian trả kết quả lần sau. Đối với hồ sơ giải quyết theo quy trình một cửa liên thông phải thường xuyên theo dõi để nắm bắt thông tin, kịp thời báo cáo trong trường hợp chậm trễ do các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu xử lý.

Đảm bảo giờ giấc làm việc, trang phục, tác phong lịch sự. Tuyệt đối tuân thủ quy tắc ứng xử, các quy định về văn hóa công sở. Khi giao tiếp với tổ chức, công dân cần có thái độ nhã nhặn, tôn trọng nhân dân, lắng nghe những ý kiến của nhân dân và giải thích, hướng dẫn cụ thể, rõ ràng về thủ tục hành chính.

Để tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, tạo sự chuyển biến rõ nét, nâng cao chất lượng phục vụ và uy tín của chính quyền các cấp đối với nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp, bảo đảm sự nghiêm minh trong thực thi pháp luật và củng cố niềm tin của nhân dân, UBND thị trấn yêu cầu các cán bộ, công chức có liên quan tham mưu lãnh đạo tổ chức thực hiện tốt nội dung Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh vướng mắc cần báo cáo ngay Chủ tịch để chỉ đạo giải quyết kịp thời.

4. Đề nghị Mặt trận và các tổ chức chính trị - xã hội Thị trấn: thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo lường sự hài lòng và kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023; tuyên truyền, vận động người dân tham gia giám sát quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công ở đơn vị và phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công thông qua cung cấp thông tin cho điều tra xã hội học SIPAS một cách khách quan, trung thực, đầy đủ.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện các giải pháp nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND trong năm 2024./.

Nơi nhận (VBĐT):

- Phòng Nội vụ (b/c);
- Thành viên ủy ban;
- TT Đảng ủy, HĐND ;
- Cán bộ, công chức;
- Đăng Trang Thông tin điện tử;
- Lưu: VT, VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN