

Số: 07/KH-UBND

Đức Thắng, ngày 12 tháng 01 năm 2022.

## **KẾ HOẠCH**

**Nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã, cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) của xã Đức Thắng năm 2022 và các năm tiếp theo.**

Thực hiện Kế hoạch 05/KH-UBND ngày 12/01/2022 của UBND xã Đức Thắng về kế hoạch cải cách hành chính năm 2022 trên địa bàn xã Đức; UBND Xã Đức Thắng ban hành kế hoạch cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Xã Đức Thắng năm 2022 và các năm tiếp theo với các nội dung cụ thể sau:

### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

#### **1. Mục đích**

- Xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu UBND xã trong chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện công tác giải quyết thủ tục hành chính tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức của cán bộ, công chức về việc cải thiện, nâng cao Chỉ số Hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị.

- Khắc phục những tồn tại, hạn chế và nâng cao Chỉ số hài lòng đối với chất lượng cung ứng dịch vụ công của xã, trong đó trọng tâm nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ giải quyết TTHC.

- Tiếp tục phấn đấu nâng cao và cải thiện Chỉ số Hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh Quảng Ngãi, huyện Mộ Đức nói chung và xã Đức Thắng nói riêng năm 2022.

#### **2. Yêu cầu**

- Thực hiện các giải pháp khắc phục đồng bộ, khả thi và hiệu quả đối với Chỉ số hài lòng (SIPAS) trên địa bàn xã.

- 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.

- Tổ chức triển khai nghiêm túc, có hiệu quả Kế hoạch của UBND Tỉnh, Huyện, và xã; coi đây là một trong những căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của lãnh đạo cũng như cán bộ, công chức.

### **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

#### **1. Về tiếp cận dịch vụ**

- 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 cung cấp đầy đủ,

kịp thời thông tin để người dân, tổ chức trên địa bàn được biết một cách dễ dàng, nhanh chóng tại Bộ phận Một cửa xã, tuyên truyền đến tận thôn.

- Rà soát, báo cáo UBND Huyện phương án đầu tư, nâng cấp các trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa của xã để người dân, tổ chức dễ dàng sử dụng trong quá trình giải quyết TTHC.

- Trong năm 2022 xã Đức Thắng có Trang Công thông tin điện tử để cung cấp thông tin về giải quyết TTHC của đơn vị.

## **2. Về thủ tục hành chính**

- Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết các TTHC tại nơi tiếp nhận và trả kết quả TTHC của xã; mở rộng các hình thức công khai phù hợp khác; bố trí người hỗ trợ về TTHC; tham gia và tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về TTHC, dịch vụ công trực tuyến (DVC TT).

- Thường xuyên thực hiện rà soát các TTHC; tập trung rà soát, xây dựng các quy trình nội bộ giải quyết TTHC; tham mưu đơn giản hóa và rút ngắn thời gian giải quyết các TTHC.

- Thực hiện rà soát, đánh giá hiệu quả giải quyết TTHC qua DVC TT đang triển khai theo chỉ đạo của cấp trên để từ đó, tham mưu biện pháp, giải pháp nâng cao hiệu quả sử dụng DVC TT.

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

- UBND xã lựa chọn, bố trí công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kinh nghiệm, kỹ năng giao tiếp ứng xử tốt, có tinh thần trách nhiệm cao, thái độ, tác phong phục vụ để làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

- 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 trực tiếp giải quyết công việc cho người dân, tổ chức. Tham gia đầy đủ các lớp bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng làm việc tại Bộ phận Một cửa.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát, xử lý nghiêm công chức gây phiền hà, những thiếu sót; công chức vi phạm nội quy, quy chế quy định trong quá trình giải quyết công việc. Thường xuyên kiểm tra công vụ trong đó, tập trung kiểm tra việc giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức. Kiểm tra đột xuất việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi công vụ, nhiệm vụ. Các cuộc kiểm tra phải nêu rõ được ưu điểm, kết quả đạt được, những tồn tại, hạn chế và có kiến nghị xử lý những trường hợp vi phạm quy định để nâng cao ý thức trách nhiệm và tinh thần phục vụ nhân dân.

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

- Thực hiện kiểm soát chặt chẽ và nghiêm quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Đẩy mạnh triển khai thực hiện việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến theo đúng kế hoạch, lộ trình UBND Tỉnh và Huyện nhằm nâng cao tính công khai, minh bạch và kiểm soát việc giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong quá trình thực hiện.

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

- Thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết TTHC và báo cáo kết quả hằng tháng kết quả thực hiện một số nhiệm vụ để triển khai nâng cao Chỉ số hài lòng, trong đó, trọng tâm là kết quả giải quyết TTHC theo hướng dẫn của huyện.

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

- Thực hiện 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; Tiếp tục thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa xã. Định kỳ tổng hợp kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức và lấy đó làm một trong những căn cứ để đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Các Cán bộ, công chức chuyên môn:**

- Xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện các nội dung của 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 (SIPAS) của Xã Đức Thắng năm 2022; kiểm tra việc giải quyết TTHC của đơn vị; tuyên truyền, phổ biến các quy định về cung ứng dịch vụ công để người dân, tổ chức, doanh nghiệp hiểu và thực hiện.

- Rà soát TTHC để đề xuất giảm thời gian giải quyết hồ sơ; bố trí cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn và tinh thần trách nhiệm cao, kỹ năng giao tiếp tốt để thực hiện các nhiệm vụ cung cấp dịch vụ.

- Chủ động hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp đầy đủ, chi tiết về hồ sơ và trình tự giải quyết; tạo điều kiện tối đa để thực hiện các TTHC nhanh chóng thuận lợi nhất. Công khai, minh bạch các TTHC để người dân dễ dàng tiếp cận, hiểu được trình tự, thủ tục thực hiện; niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại nơi tiếp nhận và trả kết quả TTHC.

- Thực hiện theo đúng chỉ đạo của xã về việc tổ chức ứng dụng CNTT trong tiếp nhận, giải quyết TTHC; thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 theo đúng lộ trình.

- Đối với công chức chuyên môn: Rà soát các TTHC thuộc lĩnh vực, ngành quản lý; rà soát, rút ngắn thời gian giải quyết các TTHC. Tăng cường chỉ đạo về chuyên môn, nâng cao tinh thần trách nhiệm trong việc thực hiện các TTHC của cán bộ, công chức.

- Thực hiện nghiêm chế độ báo cáo về tình hình và kết quả thực hiện cải thiện Chỉ số Hải lòng lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ theo quy định.

2. Các công chức chuyên môn liên quan đến chất lượng cung ứng dịch vụ công, cải thiện Chỉ số hải lòng (SIPAS):

a) Công chức Văn phòng - thống kê:

- Là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện Chỉ số hải lòng (SIPAS) của thị trấn. Tham mưu đẩy mạnh công tác CCHC, trọng tâm là nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức.

- Tổ chức thực hiện, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn công chức chuyên môn trong việc thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ được phân công.

- Định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND huyện về tình hình và kết quả thực hiện cải thiện Chỉ số hải lòng lồng ghép trong báo cáo CCHC.

c) Công chức Văn hóa- xã hội:

- Phối hợp với các công chức chuyên môn và các tổ chức đoàn thể tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến để mọi người dân và tổ chức nắm rõ về các quy định hành chính, TTHC.

- Rà soát, báo cáo thực trạng hệ thống các trang thiết bị phục vụ ứng dụng CNTT tại Bộ phận Một cửa các cấp.

d) Công chức Tài chính- kế toán:

Tham mưu, phối hợp với công chức Văn phòng thống kê bố trí nguồn kinh phí để triển khai thực hiện kế hoạch này.

e) Các công chức chuyên môn: Căn cứ chức năng nhiệm vụ, bám sát kế hoạch thực hiện có hiệu quả.

UBND Xã Đức Thắng yêu cầu cán bộ, công chức nghiêm túc triển khai thực hiện kế hoạch này./.

**Nơi nhận:**

- Cơ quan tổ chức nội vụ huyện;
- TT Đảng ủy; TT HĐND xã;
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- Các ngành, các Hội đoàn thể xã;
- Đài truyền thanh xã;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH  
  
Nguyễn Tấn Việt