

Số: 58/KH-UBND

Châu Thành, ngày 09 tháng 6 năm 2023

KẾ HOẠCH

Khắc phục những điểm hạn chế, nâng cao thứ hạng Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2023

Thực hiện Công văn số 1913/UBND-NC ngày 11/5/2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc khắc phục những hạn chế, nâng cao chỉ số cải cách hành chính (Par Index) và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2023 và trên cơ sở kết quả Báo cáo số 177/BC-SNV ngày 08/5/2023 của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Trà Vinh về kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) tỉnh Trà Vinh năm 2022 và đề xuất giải pháp khắc phục những điểm hạn chế, nâng cao thứ hạng Chỉ số SIPAS năm 2023, Ủy ban nhân dân huyện xây dựng Kế hoạch khắc phục những điểm hạn chế, nâng cao thứ hạng Chỉ số SIPAS năm 2023 như sau:

I. KHÁI QUÁT VỀ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2022

1. Tổng quan về Chỉ số SIPAS

Mục tiêu của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 được Chính phủ ban hành tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 là "*Tiếp tục xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, có năng lực kiến tạo phát triển, liêm chính, phục vụ nhân dân, trên cơ sở những quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng về đẩy mạnh toàn diện, đồng bộ công cuộc đổi mới, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân trong giai đoạn 2021 - 2030*" và yêu cầu đặt ra đối với nền hành chính phải lấy người dân làm trung tâm; lấy sự hài lòng của người dân là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCN) các cấp.

Mục đích của việc đo lường sự hài lòng của người dân là nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của CQHCCN và mức độ hài lòng, sự mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN dựa trên cảm nhận của người dân; trên cơ sở đó, đề xuất những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ của CQHCCN, góp phần mang lại sự hài lòng ngày càng cao cho người dân.

Năm 2022, việc đo lường sự hài lòng của người dân tập trung lắng nghe nhận định, đánh giá mức độ hài lòng, mức độ mong đợi của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân và đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung dựa trên tri thức, trải nghiệm của người dân. 08 nhóm chính sách được lựa chọn bao gồm: chính sách phát triển kinh tế; chính sách khám, chữa bệnh; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách trật tự, an toàn xã hội; chính sách giao thông đường bộ; chính sách điện sinh hoạt; chính sách nước sinh hoạt; chính sách an sinh, xã hội.

Năm 2022 là năm đầu tiên triển khai đo lường sự hài lòng của người dân thông qua việc xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống hàng ngày của người dân với 08 nhóm chính sách được lựa chọn đánh giá.

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của lãnh đạo, công chức, viên chức về ý nghĩa, vai trò và kết quả của các chỉ số SIPAS trong thực hiện cải cách hành chính trên địa bàn huyện.

- Khắc phục và nâng cao những hạn chế và nâng cao thứ hạng chỉ số SIPAS góp phần mục tiêu nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện.

2. Yêu cầu

- Tổ chức triển khai thực hiện có chất lượng và hiệu quả công tác cải cách hành chính nhằm nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, người dân về hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện.

- Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong các cơ quan hành chính nghiêm túc thực hiện tốt các quy định về kỷ luật, kỷ cương, phát huy dân chủ, nâng cao năng lực làm việc cũng như tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân dân, lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo đánh giá, xếp loại chất lượng thực hiện nhiệm vụ được giao.

III. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHỈ SỐ NĂM 2023

1. Nhiệm vụ chung

- Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả Chương trình số 12-CTr/TU ngày 26/3/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường công tác lãnh đạo thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, nâng cao thứ hạng các Chỉ số PAR Index, PAPI, SIPAS giai đoạn 2021 - 2025; Quyết định số 1850/QĐ-UBND ngày 06/9/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành về Chương trình tổng thể

cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; Quyết định số 384/QĐ-UBND ngày 16/02/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2025 của tỉnh Trà Vinh; Quyết định số 176/QĐ-UBND ngày 15/3/2022 của Ủy ban nhân dân huyện ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2025 của huyện Châu Thành và các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh, của huyện về cải cách hành chính.

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của lãnh đạo, công chức, viên chức về ý nghĩa, vai trò và kết quả của Chỉ số SIPAS trong thực hiện cải cách hành chính trên địa bàn huyện.

- Thực hiện nghiêm các quy định về kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao năng lực làm việc cũng như tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, đặc biệt là đối với đội ngũ công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả TTHC. Thường xuyên có theo dõi, kiểm tra bộ phận tiếp nhận trả kết quả; tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan tiêu cực đến công chức, viên chức có xem xét chấn chỉnh kịp thời.

- Tổ chức thực hiện đúng và hiệu quả Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, phần đầu đảm bảo 100% hồ sơ TTHC được giải quyết đúng thời gian và trả kết quả đúng (trước) quy định.

- Trên cơ sở báo cáo công tác kiểm tra công vụ, các nhiệm vụ (tiêu chí cải cách hành chính), thủ trưởng các cơ quan, đơn vị rà soát lại các nhiệm vụ của đơn vị mình, xây dựng kế hoạch khắc phục ngay các công việc chưa thực hiện hoặc thực hiện chưa tốt.

- Tăng cường công tác phối hợp và nâng cao trách nhiệm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ gắn với các nội dung, tiêu chí đánh giá của chỉ số nhằm từng bước cải thiện kết quả chỉ số những năm tiếp theo.

- Tiếp tục thực hiện có hiệu quả các tiêu chí như: Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước; Cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng tổ chức thực hiện chính sách; chất lượng chính sách; kết quả, tác động của chính sách.

- Các cơ quan được phân công phụ trách các tiêu chí Chỉ số phải xây dựng kế hoạch khắc phục nội dung còn hạn chế và nâng cao chỉ số. Thời gian hoàn thành Kế hoạch **chậm nhất ngày 20 tháng 6 năm 2023** và gửi về Phòng Nội vụ để tổng hợp theo quy định.

2. Nhiệm vụ cụ thể

a) Đối với tiêu chí về công chức

* Cơ quan chủ trì: Phòng Nội vụ huyện.

* Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân huyện, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

- Tiếp tục tham mưu Ủy ban nhân dân huyện triển khai thực hiện nghiêm các quy định về kỷ luật, kỷ cương hành chính. Đồng thời, triển khai thực hiện hoàn thành Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ nhằm nâng cao năng lực làm việc cũng như tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, đặc biệt là đối với đội ngũ công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả TTHC. Trong tiếp nhận, trả kết quả của công chức, viên chức phải hướng dẫn, chỉ dẫn, giới thiệu người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích là như thế nào, tiện lợi là giảm được thời gian, chi phí...

- Tăng cường công tác kiểm tra nội vụ, kiểm tra công vụ để kịp thời phát hiện, chấn chỉnh các trường hợp vi phạm về thái độ phục vụ, cũng như tình trạng những nhiễu của cán bộ, công chức gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức.

b) Đối với các tiêu chí: Tiếp cận dịch vụ; TTHC; Kết quả dịch vụ; Tiếp nhận phản ánh kiến nghị

* Cơ quan chủ trì: Các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân huyện, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

* Cơ quan phối hợp: Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện (tổng hợp kết quả); Phòng Văn hóa và Thông tin huyện, Bộ phận Một cửa Ủy ban nhân dân huyện và Bộ phận Một cửa Ủy ban nhân dân xã, thị trấn.

- Tiếp tục cải thiện việc bố trí nơi làm việc đảm bảo về chỗ ngồi, trang thiết bị và các vật dụng cần thiết nhằm đảm bảo đầy đủ, thông thoáng, sạch sẽ cho người dân, tổ chức cảm thấy thoải mái trong lúc chờ giao dịch hành chính.

- TTHC được giải quyết đúng thời gian và trả kết quả đúng (trước) quy định, trường hợp không thực hiện đúng quy định phải có văn bản báo cáo giải trình hợp lý và có thư xin lỗi với tổ chức, cá nhân.

- Tiếp tục triển khai thực hiện các quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong thực hiện TTHC.

- Cập nhật, công khai, niêm yết TTHC đúng quy định, đặc biệt phải thường xuyên cập nhật thông tin mới, TTHC cũng như những quy định có liên quan đến ngành, lĩnh vực trên Trang thông tin điện tử của huyện và của cơ quan, đơn vị.

- Thường xuyên cử công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao năng lực, trình độ và đạo đức công vụ, đảm bảo hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC đúng quy định, rõ ràng, dễ hiểu, không để xảy ra tình

trạng người dân phải đi lại nhiều lần, bổ sung hồ sơ nhiều lần khi giải quyết (01) TTHC.

- Tiếp tục thực hiện tốt việc phối hợp trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn huyện nhằm tiếp nhận, xử lý đúng, kịp thời các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

Để triển khai thực hiện các giải pháp Kế hoạch khắc phục những điểm hạn chế, nâng cao thứ hạng Chỉ số SIPAS năm 2023 đạt hiệu quả cao, Ủy ban nhân dân huyện đề nghị các phòng, ban, ngành huyện và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn triển khai thực hiện nghiêm túc. Trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch này, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện (qua Phòng Nội vụ huyện) để chỉ đạo, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (b/c);
- TT HU; TT HĐND huyện (b/c);
- CT, các PCT UBND huyện;
- Các phòng, ban, ngành huyện;
- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn;
- Phòng Nội vụ;
- LĐVP, NCNC;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH



Thạch Thị Sa Thy