

Số: 52/KH-UBND

Phú Phương, ngày 17 tháng 5 năm 2023

KẾ HOẠCH

Khắc phục tồn tại, hạn chế, nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã Phú Phương

Thực hiện Kế hoạch số 208/KH-UBND ngày 12/5/2023 của UBND huyện Ba Vì về khắc phục tồn tại, hạn chế, nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện. UBND xã Phú phương xây dựng kế hoạch thực hiện, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đề ra các giải pháp, nhiệm vụ nhằm cải thiện, khắc phục và nâng cao Chỉ số Hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Bộ phận một cửa, công chức chuyên môn; từ đó nâng cao Chỉ số CCHC của xã năm 2023 và những năm tiếp theo.
- Tạo bước chuyển biến mạnh mẽ về tác phong, thái độ phục vụ, văn hoá ứng xử và tinh thần trách nhiệm của đội ngũ CBCC của xã năm 2023 và những năm tiếp theo.
- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu; cán bộ, công chức trong việc triển khai thực hiện các nội dung, nhiệm vụ nâng cao Chỉ số Hài lòng của người dân, doanh nghiệp.
- Phấn đấu chỉ số SIPAS của xã đến năm 2025 đạt 95%.

2. Yêu cầu

- Triển khai đồng bộ kế hoạch này đến cán bộ, công chức chuyên môn.
- Gắn trách nhiệm người đứng đầu trong việc thực hiện các nhiệm vụ, chỉ tiêu để nâng cao Chỉ số SIPAS được thành phố công bố hàng năm.

II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Yếu tố về tiếp cận dịch vụ

- Thực hiện đúng, đủ, kịp thời quy định công bố, công khai, minh bạch, rõ ràng danh mục TTHC, yêu cầu, điều kiện các quy định hành chính; khuyến khích mở rộng, cung cấp thông tin và danh mục TTHC qua các kênh đài, trang mạng xã hội và các hình thức phù hợp khác. Đảm bảo các TTHC được công bố, công khai, thông tin tuyên truyền kịp thời, đầy đủ, đúng quy định của pháp luật và người dân, doanh nghiệp nắm bắt.
- Niêm yết, công khai các đường link đăng nhập kèm hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện giải quyết TTHC qua DVC trực tuyến, Bưu chính công ích trên trang thông tin điện tử xã. Đồng thời bố trí cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa để hướng dẫn người dân thực hiện.



2. Yếu tố về thủ tục hành chính

- Tiếp tục triển khai rà soát, đơn giản hoá TTHC nội bộ theo yêu cầu của thành phố, huyện.

- Tăng cường giải quyết gắn với kiểm soát, đánh giá, giám sát việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử, đẩy mạnh việc số hoá kết quả giải quyết TTHC, chứng thực bản sao điện tử từ bản chính, trả kết quả giải quyết bản điện tử theo quy định của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

- Tiếp tục triển khai Đề án thí điểm đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ, không theo địa giới hành chính, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, giảm thời gian đi lại, chi phí xã hội và tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

- Cán bộ, công chức Bộ phận một cửa phối hợp với cơ quan chức năng, công an xã thực hiện nghiêm túc, hiệu quả trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC có liên quan đến thông tin cư trú, không yêu cầu người dân thực hiện thêm TTHC về xác nhận cư trú khi thực hiện TTHC lĩnh vực tư pháp và các thủ tục khác có liên quan.

3. Yếu tố về công chức giải quyết TTHC

- Cán bộ, công chức chấp hành tốt thời gian làm việc, chế độ hội họp, văn hoá ứng xử, kỷ cương hành chính và tinh thần thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao, hướng đến cải thiện, nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn xã.

- Kien toàn nhân sự bộ phận một cửa đảm bảo về chuyên môn, kỹ năng để phục vụ hiệu quả người dân, doanh nghiệp trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các nội dung, nhiệm vụ khác liên quan.

- Cử cán bộ tham gia các lớp tập huấn do thành phố, huyện tổ chức đúng thành phần theo quy định.

4. Yếu tố về kết quả giải quyết TTHC

- Phấn đấu 100% số hồ sơ TTHC được trả kết quả giải quyết đúng hạn, trước hạn; trường hợp chậm muộn phải thực hiện xin lỗi người dân, doanh nghiệp bằng văn bản và hẹn lịch trả kết quả với thời gian sớm nhất.

- Cập nhật, theo dõi thường xuyên kiểm soát, tổng hợp và công khai hàng tháng kết quả giải quyết TTHC tại bảng thông tin, trang thông tin điện tử của xã.

5. Yếu tố về kết quả giải quyết các góp ý, kiến nghị

- Rà soát, thực hiện việc niêm yết, công khai các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về các quy định hành chính, các nội dung liên quan đến giải quyết TTHC, đảm bảo đầy đủ thông tin của các cấp bên ngoài Bộ phận một cửa, trên trang thông tin điện tử của xã và các hình thức khác phù hợp.

- Tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC 02 kỳ/năm theo quy định tại Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước trong công tác cải cách TTHC.

6. Yếu tố thực hiện một số nội dung PAPI

- Tiếp tục bám sát nội dung, nhiệm vụ tại Kế hoạch số 254/KH-UBND ngày 11/8/2021 của UBND huyện Ba Vì; Kế hoạch số 60/KH-UBND ngày 19/8/2021 của UBND xã Phú Phương về cải thiện, nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị hành chính công cấp tỉnh (PAPI) giai đoạn 2021-2025.

- Tăng cường tuyên truyền đến người dân, từng khu dân cư, nhà văn hoá thôn về kết quả phát triển kinh tế - xã hội của thành phố, huyện, xã, những nội dung liên quan đến quyền lợi, nghĩa vụ trực tiếp tới người dân, cung cấp thông tin về hoạt động của bộ máy chính quyền.

- Thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ về xây dựng và thực hiện Dân chủ ở cơ sở. Đảm bảo thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ của người dân trong việc bầu cử các cơ quan, tổ chức, cá nhân đại diện cho người dân; bàn bạc, đóng góp ý kiến, quyết định của người dân theo quy định; Đảm bảo quyền được khuyến khích người dân phát huy vai trò trách nhiệm đóng góp ý kiến, động viên, cổ vũ, giám sát chính quyền.

- Chủ động tự kiểm tra, rà soát, chấn chỉnh, khắc phục kịp thời các thiếu sót, tồn tại trong thực hiện chức trách, thực thi công vụ.

- Phát huy vai trò gương mẫu, đi đầu, chịu trách nhiệm toàn diện người đứng đầu. Thực hiện tốt quy định việc thường xuyên tiếp công dân và người đứng đầu tiếp công dân. Nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân; tiếp thu, giải trình, phản hồi đầy đủ về các ý kiến đóng góp, kiến nghị, phát giác, thắc mắc của người dân; giải đáp, xử lý, điều chỉnh kịp thời, đúng quy định.

- Tăng mạnh về hình thức, nội dung, thời lượng, tần suất tuyên truyền tới tận người dân, nhằm mục tiêu nhiều người dân được biết thông tin; một người dân được biết nhiều lần, bằng nhiều kênh thông tin. Phát huy tối đa các phương thức tuyên truyền sẵn có (Trang thông tin điện tử, hệ thống loa truyền thanh, bảng thông tin, báo, thông qua đội ngũ trưởng thôn, Ban công tác mặt trận...); khuyến khích các hình thức tuyên truyền mới, phù hợp với điều kiện kinh tế, trình độ dân trí, xu hướng của từng khối đối tượng và khu vực dân cư (nhóm zalo, bảng quảng cáo...), tăng cường hình thức tuyên truyền trực quan dễ thấy, dễ tiếp cận ại nơi làm việc của chính quyền, nhà văn hoá, nhà sinh hoạt cộng đồng, Bộ phận tiếp công dân, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hành chính...

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Cán bộ, công chức chuyên môn chịu trách nhiệm về các tiêu chí của ngành mình, duy trì các tiêu chí đã đạt điểm tuyệt đối và khắc phục, cải thiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần bị trừ điểm, điểm thấp. Chủ động cung cấp các tài liệu minh chứng khi có yêu cầu, phục vụ việc tự chấm điểm CCHC của xã năm 2023. Giao:

1. Công chức Văn phòng – Thống kê

- Là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện Chỉ số Hải lòng (SIPAS) của xã. Tham mưu đẩy mạnh công tác CCHC, trọng tâm là nâng cao chất lượng phục vụ hành chính.

- Tham mưu UBND xã các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng giải quyết các TTHC, niêm yết công khai các TTHC theo quy định.
- Đề xuất biểu dương khen thưởng các cá nhân thực hiện tốt, gắn việc thực hiện công tác CCHC với Thi đua- Khen thưởng.

2. Công chức Tài chính - Kế hoạch

- Phối hợp với công chức Văn phòng – Thống kê thẩm định, đảm bảo kinh phí thực hiện các nội dung, chương trình của Kế hoạch này.

3. Công chức Văn hóa – Xã hội

- Phối hợp với các công chức chuyên môn tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về nội dung của Chỉ số Hải lòng, về các quy định hành chính, TTHC.

Trên đây là Kế hoạch CCHC nhà nước của xã Phú Phương năm 2023, trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cán bộ, công chức ánh kịp thời đề UBND xã xem xét chỉ đạo, giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ;
- TT Đảng ủy - xã;
- Các cán bộ, công chức;
- Đài truyền thanh;
- Lưu: VP.

(b/c)



CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Chí