

Số: 35 /KH-UBND

Quảng Thành, ngày 17 tháng 01 năm 2024

KẾ HOẠCH
Nâng cao chỉ số hài lòng về
sự phục vụ hành chính năm 2024

Căn cứ Quyết định số 1074/QĐ-SNV ngày 22 tháng 11 năm 2023 của Sở Nội vụ tỉnh về việc công bố kết quả đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính của UBND các xã, phường, thị trấn năm 2023. Nhằm nâng cao chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2024, UBND xã xây dựng Kế hoạch chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2024 với những nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

a) Đẩy mạnh việc triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 nhằm tạo sự minh bạch trong cung cấp dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước.

b) Chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá, xử lý nghiêm túc, kịp thời đối với việc triển khai và kết quả triển khai các nội dung cải cách hành chính liên quan đến chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, như: Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức; cải cách thủ tục hành chính, nhất là thủ tục hành chính về đất đai, xây dựng; xây dựng chính quyền điện tử,...

c) Trên cơ sở Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2022, xác định, thực hiện các giải pháp thiết thực, hiệu quả nhằm tổ chức hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã; nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cho người dân, tổ chức; tiếp tục đơn giản hóa, cắt giảm thủ tục hành chính, điều kiện kinh doanh...

d) Định kỳ đánh giá chất lượng phục vụ, khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc phục vụ hành chính của cơ quan, đơn vị khi cung ứng các loại dịch vụ công của mình.

II. NỘI DUNG

1. Đánh giá kết quả xếp hạng chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023

1.1. Kết quả chung

Trong năm 2023 tiêu chí điều tra xã hội học về đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của UBND xã do huyện điều tra, khảo sát.

Qua quá trình khảo sát chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023. Kết quả UBND tỉnh đã thẩm định với số điểm là **20,56/30** điểm.

1.2. Những điểm yếu

- Một số tiêu chí thành phần điểm thấp so với điểm tối đa.
- Nhu cầu giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân ngày càng nhiều nên quá trình tiếp nhận và giải quyết đôi lúc còn hạn chế.
- Quá trình hướng dẫn hồ sơ chưa thể hiện thông qua phiếu hướng dẫn hồ sơ.

1.3. Điểm số cụ thể các tiêu chí như sau

1.3.1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ đạt 5.09/6 điểm, lý do: Công tác tuyên truyền các dịch vụ công đến tổ chức, cá nhân chưa được thực hiện thường xuyên. Mặt khác, nhu cầu tìm hiểu các dịch vụ công của người dân còn thấp.

1.3.2. Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC đạt 5.08/6 điểm, lý do: Quá trình niêm yết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã khá đầy đủ. Tuy nhiên nhu cầu giải quyết TTHC của người dân thường theo lối cũ, thích nhanh, gọn nhưng không chủ động tìm hiểu các loại TTHC cần làm trước khi đến giao dịch; đồng thời quá trình hướng dẫn TTHC đến tổ chức, cá nhân nhiều lúc chưa được đảm bảo.

1.3.3. Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC đạt 5.26/6 điểm, lý do: Trong quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân nhiều lúc chưa thực sự đúng mực, hướng dẫn thành phần hồ sơ không lập phiếu hướng dẫn đầy đủ; quá trình hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến còn hạn chế do khối lượng công việc nhiều.

1.3.4. Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC đạt 5.13/6 điểm, lý do: Một số hồ sơ giải quyết trễ hạn dẫn đến tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn, trước hạn chưa đạt 100%. Mặt khác, một số hồ sơ do mới phát sinh nên quá trình giải quyết còn gặp khó khăn, cần xin ý kiến của cấp trên nên thời gian có thể bị kéo dài.

1.3.5. Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC: Trong năm không phát sinh nhiệm vụ nên không thực hiện chấm điểm tiêu chí này.

Kết quả điều tra xã hội học của các bộ phận như sau:

STT	Bộ phận Tur pháp-Hộ tịch (25 hồ sơ)	Bộ phận LĐTB&XH (12 hồ sơ)	Bộ phận ĐC-XD-NN-MT (08 hồ sơ)	Ghi chú
Số điểm đạt được	1771	786	532	
Tổng điểm các tiêu chí	2000	960	640	
Tỷ lệ đạt được	88,55%	81,87	83,12%	

2.2. Nhiệm vụ cụ thể để nâng cao chỉ số nhóm điều tra xã hội học

*** Đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức**

- Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ:

+ Đẩy mạnh tuyên truyền, công khai về chức năng, thẩm quyền, thời gian giải quyết các TTHC của UBND xã trên hệ thống Đài truyền thanh, Trang thông tin điện tử xã. Khuyến khích đa dạng các phương thức tuyên truyền, công khai, minh bạch.

+ Tạo điều kiện để công dân, tổ chức, doanh nghiệp tìm hiểu thông tin về TTHC, chỉ dẫn, cung cấp đầy đủ, chính xác của thông tin về TTHC của cấp xã.

+ Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC, bên cạnh việc hỗ trợ kinh phí mua sắm trang thiết bị của huyện, UBND xã chủ động mua sắm trang thiết bị để phục vụ công tác giải quyết TTHC cho người dân và các tiện nghi phục vụ người dân đến giải quyết các TTHC.

- Chỉ số hài lòng về TTHC:

+ Công khai đầy đủ các quy định về TTHC trên Trang thông tin điện tử xã, BPTN&TKQ xã và các phương tiện thông tin đại chúng khác. Khuyến khích đa dạng các phương thức tuyên truyền, công khai minh bạch.

+ Hướng dẫn tận tình, chu đáo cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp kê khai các biểu mẫu, giấy tờ để phục vụ việc giải quyết các TTHC.

+ Rà soát quy trình giải quyết các TTHC, hướng dẫn người dân đến đúng bộ phận giải quyết theo trong quy trình giải quyết TTHC.

- Chỉ số hài lòng về công chức:

+ Cán bộ, công chức BPTN&TKQ xã nắm chắc các quy định về TTHC, trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân, giao tiếp, trao đổi cần lịch sự,

đúng mục, hướng dẫn một lần, rõ ràng, dễ hiểu, lập phiếu hướng dẫn hồ sơ (nếu phát sinh việc hướng dẫn).

+ Trường hợp người dân, tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thì cán bộ, công chức BPTN&TKQ xã cần kịp thời xử lý đảm bảo đúng quy định.

- Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC:

+ Trong quá trình tham mưu giải quyết các thủ tục hành chính, cán bộ, công chức phải đảm bảo đầy đủ, chính xác các thông tin trên văn bản giải quyết hồ sơ của cơ quan có thẩm quyền cho người dân.

+ Đảm bảo 100% hồ sơ được giải quyết đúng hạn, trước hạn, trường hợp quá hạn phải lập văn bản xin lỗi, nêu rõ nguyên nhân trễ hạn và ghi rõ thời gian hẹn trả hồ sơ lần sau.

+ Trong quá trình giải quyết hồ sơ, nếu loại thủ tục có phát sinh phí, lệ phí thì phải lập phiếu thu phí, lệ phí theo quy định. Cán bộ, công chức BPTN&TKQ xã tuyệt đối không được nhận thêm các khoản chi phí nào ngoài quy định.

- Chỉ số hài lòng về giải quyết phản ánh, kiến nghị:

+ Niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận PAKN tại BPTN&TKQ hiện đại cấp xã và trên Trang thông tin điện tử xã.

+ Tổ chức tiếp nhận và xử lý PAKN đối với các kiến nghị thuộc thẩm quyền, lập văn bản đề xuất cấp trên giải quyết nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Bộ phận Văn hóa-Thông tin

- Đẩy mạnh tuyên truyền, công khai về chức năng, thẩm quyền, thời gian, địa điểm giải quyết các TTHC của UBND xã trên hệ thống đài truyền thanh, Trang thông tin điện tử xã, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã và các phương tiện thông tin đại chúng khác như: Nhà văn hóa các thôn, tổ dân phố, mạng xã hội,.... Khuyến khích đa dạng các phương thức tuyên truyền, công khai minh bạch.

2. Bộ phận Văn phòng-Thống kê

- Tạo điều kiện để công dân, tổ chức, doanh nghiệp tìm hiểu thông tin về TTHC, chỉ dẫn, cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về TTHC của các cơ quan, đơn vị.

- Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC, rà soát tham mưu UBND xã mua sắm trang thiết bị để phục vụ công tác giải quyết

TTHC cho người dân và các tiện nghi phục vụ người dân đến giải quyết các TTHC.

- Công khai đầy đủ các quy định về TTHC tại cơ quan hành chính trên Trang thông tin điện tử xã, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã và các phương tiện thông tin đại chúng khác như: Nhà văn hóa các thôn, tổ dân phố, mạng xã hội,.... Khuyến khích đa dạng các phương thức tuyên truyền, công khai minh bạch.

- Niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị (PAKN) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã và trên Trang thông tin điện tử xã.

- Tổ chức tiếp nhận và xử lý PAKN đối với các kiến nghị thuộc thẩm quyền, lập văn bản đề xuất cấp trên giải quyết nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết. Trong quá trình giải quyết PAKN cần thực hiện đúng quy trình, trong văn bản trả lời PAKN cần nêu rõ căn cứ pháp lý, giải thích cụ thể, rõ ràng để đảm bảo sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

3. Các bộ phận trực tiếp tiếp nhận và giải quyết TTHC

- Hướng dẫn tận tình, chu đáo cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp kê khai các biểu mẫu, giấy tờ để phục vụ việc giải quyết các TTHC.

- Rà soát quy trình giải quyết các TTHC, hướng dẫn người dân đến đúng cơ quan, đơn vị giải quyết các bước tiếp theo trong quy trình giải quyết TTHC.

- Cán bộ, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã nắm chắc các quy định về TTHC, trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân, giao tiếp, trao đổi cần lịch sự, đúng mực, hướng dẫn một lần, rõ ràng, dễ hiểu, lập phiếu hướng dẫn hồ sơ (nếu phát sinh việc hướng dẫn).

- Trường hợp người dân, tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, cán bộ, công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã kịp thời xử lý đảm bảo đúng quy định.

- Trong quá trình tham mưu giải quyết các thủ tục hành chính, cán bộ, công chức phải đảm bảo đầy đủ, chính xác các thông tin trên văn bản giải quyết hồ sơ của cơ quan có thẩm quyền cho người dân.

- Phấn đấu 100% hồ sơ được giải quyết đúng hạn, trước hạn. Trường hợp quá hạn phải lập văn bản xin lỗi, nêu rõ nguyên nhân trễ hạn và ghi rõ thời gian hẹn trả hồ sơ lần sau.

- Trong quá trình giải quyết hồ sơ, nếu loại thủ tục có phát sinh phí, lệ phí thì phải lập phiếu thu phí, lệ phí theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2024 của xã Quảng Thành, yêu cầu các ngành khẩn trương, nghiêm túc tổ chức thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, cần kịp thời báo cáo về UBND xã (qua Văn phòng - Thống kê) để được xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ;
- Đảng ủy xã;
- Thường trực Hội đồng nhân dân xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Các ban, ngành thuộc UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Khoa