

Số: /KH-UBND

Bình Dương, ngày

tháng 02 năm 2025

KẾ HOẠCH

Cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Cải thiện, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong thực hiện các nội dung của Chỉ số SIPAS trên địa bàn thị trấn. Duy trì và tiếp tục nâng cao các nội dung của Chỉ số SIPAS đã đạt được; nâng cao chất lượng phục vụ, góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống cho người dân, nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức. Phấn đấu Chỉ số SIPAS của thị trấn được cải thiện, năm sau tốt hơn năm trước và tăng bậc xếp hạng so với năm trước.

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu, các ngành, của mỗi cán bộ, công chức; phát huy sự tham gia của mọi tầng lớp Nhân dân vào quá trình xây dựng, giám sát việc thực thi chính sách.

- Thông tin, tuyên truyền tới cán bộ, công chức, người dân về đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, hoạt động, kết quả hoạt động của thị trấn về cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

2. Yêu cầu:

- Cán bộ, công chức chuyên môn, đơn vị liên quan, nhất là các bộ phận chủ trì các nội dung lĩnh vực của Chỉ số SIPAS đánh giá đúng thực trạng, kết quả thực hiện.

- Có biện pháp khắc phục và tổ chức triển khai có chất lượng, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền.

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, để cán bộ, công chức và người dân, tổ chức nhận thức đầy đủ, sâu sắc về ý nghĩa, tầm quan trọng của Chỉ số SIPAS, xem đây là một kênh thông tin khách quan, toàn diện, chỉ ra những việc làm được và chưa làm được, mức độ hiệu quả trong việc ban hành, tổ chức thực hiện các chính sách và việc cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thị trấn.

- Phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu, của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ; huy động sự tham gia vào cuộc của các tổ chức, cá nhân trong quá trình triển khai xác định Chỉ số SIPAS.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Nhiệm vụ:

1.1. Xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách công:

a) Trách nhiệm giải trình của chính quyền:

- Thực hiện đúng, đủ quy định về công khai, minh bạch các thông tin chính sách tại trụ sở cơ quan UBND thị trấn, tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND thị trấn, Trang thông tin điện tử cơ quan tại địa chỉ: ttbinhduong.phumy.binhdingh.gov.vn; hình thức công khai phù hợp, thuận tiện; cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền các lĩnh vực hành chính công trong nhân dân bằng nhiều hình thức đa dạng, nội dung phong phú giúp nâng cao nhận thức, trách nhiệm và tăng cường sự tham gia đóng góp ý kiến của người dân, tổ chức trong quá trình xây dựng và tổ chức thực thi chính sách.

b) Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách:

- Tạo điều kiện cho Nhân dân được biết, được bàn, được tham gia thực hiện và kiểm tra, giám sát việc thực hiện; được phản ánh, kiến nghị, tham gia ý kiến vào các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các cơ chế, chính sách của Trung ương, của địa phương.

- Tiếp tục triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước để nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện nâng cao chất lượng phục vụ, góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống cho người dân, cải thiện môi trường kinh doanh cho doanh nghiệp.

- Chủ động, tích cực hơn trong việc gặp gỡ, tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân; tăng cường trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; kịp thời phát hiện những hạn chế, yếu kém trong quản lý để khắc phục và nâng cao trách nhiệm trong việc giải trình đối với người dân.

- Các chính sách mới được đăng tải trên Trang thông tin điện tử của địa phương, lấy phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát gửi tới người dân, họp/phỏng vấn tại khu dân cư hoặc góp ý trực tiếp với cơ quan có thẩm quyền.

c) Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách:

* Nâng cao chất lượng chính sách về phát triển kinh tế ở địa phương: Tiếp tục triển khai có hiệu quả quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm tại địa phương.

* Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ y tế công lập:

- Tăng cường tuyên truyền chính sách về khám chữa bệnh cho người bệnh đảm bảo, phù hợp với tình hình địa phương như: Về khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế, tiêm chủng vắc xin cho trẻ, phòng trừ dịch bệnh ở người.....

- Từng bước nâng cao chất lượng trạm y tế thị trấn, nâng cao chất lượng

chăm sóc sức khỏe, khám chữa bệnh cho người dân, bảo đảm cho mọi người dân đều được chăm sóc sức khỏe ban đầu với chi phí thấp, hiệu quả cao, góp phần thực hiện công bằng xã hội, tạo niềm tin cho Nhân dân. Ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý thông tin khám chữa bệnh; nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ y, bác sỹ.

* Cải thiện chất lượng giáo dục ở các bậc học:

- Cải thiện chất lượng giáo dục; tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trường lớp, trang thiết bị phục vụ công tác dạy và học cho trường học.

- Tiếp tục đầu tư, xây dựng, thực hiện đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng các tiêu chí của trường chuẩn quốc gia ở các cấp học; nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên về năng lực chuyên môn, kỹ năng sư phạm và phẩm chất đạo đức. Thiết lập các kênh thông tin để thường xuyên liên hệ trao đổi với phụ huynh về tình hình học tập và rèn luyện của học sinh; tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công để phân tích, đánh giá và xây dựng các giải pháp thực hiện nhằm nâng cao chỉ số hài lòng trong lĩnh vực giáo dục.

* Chính sách về trật tự, an toàn xã hội:

- Đảm bảo an ninh chính trị, quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng, phòng chống tội phạm; nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động thực hiện các chương trình phối hợp giữa chính quyền cơ sở, các đoàn thể và Nhân dân trong công tác xây dựng nền quốc phòng toàn dân, an ninh vững mạnh; thực hiện nghiêm quy định về phòng cháy, chữa cháy.

- Tiếp tục đẩy mạnh phong trào toàn dân tham gia bảo vệ an ninh Tổ quốc; thực hiện tốt các chương trình quốc gia phòng, chống tội phạm, phòng, chống ma túy; không để xảy ra các hoạt động tội phạm mới, giảm tội phạm do nguyên nhân xã hội.

* Tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương:

- Tăng cường công tác chỉ đạo điều hành, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, cán bộ, công chức có trách nhiệm trong việc triển khai, thực hiện công tác cải cách hành chính.

- Tăng cường triển khai các nội dung, quy định hoạt động cải cách thể chế, cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy nhà nước, cải cách công vụ, cải cách quản lý tài chính công, xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số ...

- Triển khai thực hiện cải cách hành chính; xác định cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt; xây dựng kế hoạch thực hiện cụ thể trong từng thời gian, từng lĩnh vực; phân công rõ trách nhiệm của từng bộ phận và cán bộ, công chức thị trấn.

1.2. Cung ứng dịch vụ hành chính công:

a) Tiếp cận dịch vụ:

- Thực hiện tốt hơn nữa việc niêm yết công khai và thông tin về quy trình giải quyết các thủ tục hành chính.

- Tổ chức tập huấn cho đội ngũ làm công tác tuyên truyền (trưởng khu phố, chi hội phụ nữ, chi đoàn thanh niên,...) và lồng ghép công tác tuyên truyền với hoạt động của các khu phố.

- Tiếp tục nâng cấp Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả các cấp cho phù hợp với yêu cầu làm việc, phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.

b) Thủ tục hành chính:

- Tập trung rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, kiến nghị cấp có thẩm quyền cắt giảm tối đa các thủ tục hành chính không phù hợp, không cần thiết; cập nhật, công bố, công khai đầy đủ các quy định về thủ tục hành chính. Niêm yết, công khai thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử của địa phương.

- Tăng cường công tác kiểm tra, theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND thị trấn; nhất là trách nhiệm của cán bộ, công chức thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức; thực hiện nghiêm việc xin lỗi tổ chức, cá nhân khi hồ sơ trễ hạn; kịp thời chấn chỉnh những biểu hiện gây khó khăn, phiền hà, những nhiễu.

- Đẩy mạnh việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Chuẩn hóa, điện tử hóa quy trình nghiệp vụ xử lý hồ sơ; số hóa kết quả thủ tục hành chính để nâng cao tính công khai, minh bạch, rút ngắn thời gian, tiết kiệm chi phí. Khai thác có hiệu quả Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. Thực hiện đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ.

- Tập trung thực hiện các kênh thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân một cách hiệu quả và thiết thực. Duy trì Hòm thư góp ý đặt ở vị trí thuận tiện; công khai số điện thoại tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; thực hiện việc tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật; lắng nghe phản ánh, kiến nghị của người dân từ những cuộc tiếp xúc cử tri, những cuộc đối thoại. Khi có phản ánh, kiến nghị phải giải quyết triệt để, không để xảy ra tình trạng người dân phản ánh nhưng không được xem xét, giải quyết.

c) Công chức trực tiếp giải quyết công việc:

- Chấn chỉnh, loại bỏ các hành vi không phù hợp của cán bộ, công chức như nhũng nhiễu, làm việc không đúng giờ, trễ hẹn, ưu tiên người thân, quen...

- Thường xuyên tập huấn nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, củng cố thói quen xin lỗi người dân khi cán bộ, công chức có sai sót,

hồ sơ bị chậm muộn.

d) Kết quả dịch vụ: Bộ phận Một cửa thị trấn có kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng hẹn, có thông tin đầy đủ, chính xác, đảm bảo tính công bằng.

đ) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân:

- Bộ phận Một cửa UBND thị trấn chú trọng nhiều hơn đến việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.
- Thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

(Chi tiết theo Phụ lục phân công nhiệm vụ kèm theo)

2. Giải pháp

- Tăng cường công tác chỉ đạo điều hành, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, cán bộ, công chức có trách nhiệm trong việc triển khai, thực hiện Chỉ số SIPAS của thị trấn.

- Nâng cao nhận thức của từng cán bộ, công chức về vai trò của Chỉ số SIPAS đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của thị trấn; từ đó tăng cường hành động, tạo sự chuyên biến đồng bộ, chặt chẽ, quyết liệt trong việc thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số SIPAS của thị trấn.

- Chú trọng lắng nghe và thường xuyên đối thoại với người dân, doanh nghiệp; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của từng cán bộ, công chức.

- Tổ chức triển khai thực hiện cải cách hành chính và chịu trách nhiệm về kết quả, tiến độ thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính được giao; xác định cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt; xây dựng kế hoạch thực hiện cụ thể trong từng thời gian, từng lĩnh vực; phân công rõ trách nhiệm của từng cán bộ, công chức.

- Đẩy mạnh kiểm tra việc triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính. Chọn cử, giới thiệu cán bộ, công chức tham gia đầy đủ các khóa bồi dưỡng nghiệp vụ do cấp trên tổ chức.

- Đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính theo Quyết định số 7891/QĐ-UBND ngày 08 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân huyện về việc ban hành Kế hoạch thực hiện Chương trình hành động số 09-CTr/TU ngày 14 tháng 5 năm 2021 của Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết Đại hội XX Đảng bộ tỉnh, Nghị quyết Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XIII về cải cách hành chính, trọng tâm là tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2020 - 2025.

- Tiếp tục rà soát và đơn giản hóa thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực quản lý nhà nước. Triển khai thực hiện có hiệu quả Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị trấn; từng bước thực hiện theo hướng tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và giải quyết tại chỗ.

- Tham gia bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp tham mưu nhiệm vụ cải cách hành chính của thị trấn.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan đơn vị liên quan, cán bộ, công chức chuyên môn; trưởng các khu phố trên địa bàn thị trấn:

- Tăng cường phổ biến, quán triệt, nâng cao nhận thức cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách, đặc biệt là vai trò của Người đứng đầu trong triển khai thực hiện Chỉ số SIPAS; căn cứ nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch này để triển khai thực hiện có hiệu quả các nội dung.

- Các bộ phận, công chức phụ trách từng lĩnh vực được phân công chủ trì thực hiện duy trì, nâng cao Chỉ số SIPAS cụ thể tại các Phụ lục trong Kế hoạch có trách nhiệm phối hợp với các ban, ngành có liên quan xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao Chỉ số SIPAS theo từng mục tiêu đã đề ra và gửi Kế hoạch về Ủy ban nhân dân thị trấn (qua Văn phòng UBND thị trấn) để tổng hợp, theo dõi, báo cáo Ủy ban nhân dân thị trấn.

- Trên cơ sở các báo cáo kết quả Chỉ số SIPAS, các bộ phận, đơn vị được giao nhiệm vụ triển khai các nhiệm vụ duy trì, nâng cao Chỉ số (tại các Phụ lục theo Kế hoạch). Thực hiện nhiệm vụ rà soát, đánh giá lại các Chỉ số, Chỉ số thành phần, Chỉ số nội dung,... có kết quả thấp hơn trung bình chung của cả huyện, giảm điểm so với năm trước, qua đó đề xuất giải pháp để nâng cao kết quả Chỉ số trong những năm tiếp theo.

2. Văn phòng UBND thị trấn:

- Hướng dẫn các bộ phận chuyên môn theo duy trì đánh giá, nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước với các nhiệm vụ đề ra trong Kế hoạch.

- Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND thị trấn.

- Phối hợp với các đơn vị, cán bộ, công chức có liên quan tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn thực hiện nhiệm vụ nâng cao Chỉ số SIPAS trong năm 2025; chú trọng kiểm tra đột xuất, kiến nghị khắc phục các tồn tại có thời hạn cụ thể; tái kiểm tra việc khắc phục các tồn tại đối với các bộ phận đã được kiểm tra trước đây; chấn chỉnh kịp thời các sai phạm, thiếu sót trong thực thi nhiệm vụ.

- Tham mưu giúp Ủy ban nhân dân thị trấn kiểm tra, theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc các đơn vị, địa phương trên địa bàn thị trấn tổ chức triển khai, thực hiện Kế hoạch này và tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thị trấn; Phòng nội vụ huyện về tình hình, kết quả thực hiện định kỳ hằng tháng, quý.

- Theo dõi kết quả thực hiện các nhiệm vụ theo Kế hoạch và xác định, đề xuất cụ thể những đơn vị, cán bộ, công chức phụ trách các lĩnh vực liên quan

đến chỉ số Sipas phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn vì làm ảnh hưởng đến kết quả thứ hạng Chỉ số của thị trấn.

3. Công chức Văn hóa xã hội:

- Xây dựng kế hoạch, triển khai thực hiện tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính, duy trì và nâng cao Chỉ số SIPAS; phối hợp các hội đoàn thể thị trấn, ban nhân dân các khu phố tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính, duy trì và nâng cao Chỉ số SIPAS trên địa bàn toàn thị trấn nhằm tạo đồng thuận trong xã hội và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của thị trấn.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân thị trấn tổ chức triển khai hiệu quả và tăng cường kiểm tra việc tổ chức thực hiện “Nghị định số 49/2024/NĐ-CP ngày 10 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định hoạt động thông tin cơ sở” trên địa bàn thị trấn.

- Thực hiện các nhiệm vụ được giao liên quan đến chỉ số Sipas và phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn vì làm ảnh hưởng đến kết quả thứ hạng Chỉ số của thị trấn.

4. Công chức Tư pháp – Hộ tịch:

- Kiểm soát việc ban hành văn bản quy phạm pháp luật, không để xảy ra tình trạng chồng chéo, mâu thuẫn giữa các văn bản quy phạm pháp luật.

- Thực hiện các nhiệm vụ được giao liên quan đến chỉ số Sipas và phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn vì làm ảnh hưởng đến kết quả thứ hạng Chỉ số của thị trấn.

5. Công chức Địa chính thị trấn:

- Chủ trì, phối hợp với các bộ phận, đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện nội dung về đối thoại của lãnh đạo với người dân, doanh nghiệp, thu hút đầu tư, phát triển doanh nghiệp.

- Thực hiện các nhiệm vụ được giao liên quan đến chỉ số Sipas và phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn vì làm ảnh hưởng đến kết quả thứ hạng Chỉ số của thị trấn.

6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thị trấn và các hội, đoàn thể thị trấn:

Phối hợp, thực hiện vai trò giám sát, phản biện xã hội góp phần nâng cao trách nhiệm giải trình của chính quyền cơ sở đối với người dân. Tăng cường các hoạt động giám sát của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc các cấp, trong đó phát huy vai trò giám sát của nhân dân trong thực thi công vụ của chính quyền các cấp và trong đấu tranh phòng, chống tham nhũng. Thực hiện tốt việc tổng hợp, nắm bắt tình hình nhân dân. Phối hợp tham mưu tổ chức đối thoại trực tiếp nhằm giải quyết những khó khăn, vấn đề còn vướng mắc ngay từ cơ sở, địa bàn dân cư.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm

2025 của Ủy ban nhân dân thị trấn Bình Dương. Đề nghị các ban, ngành có liên quan căn cứ nội dung Kế hoạch tổ chức triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ huyện;
- TT Đảng ủy;
- TT HĐND thị trấn;
- CT, các PCT UBND thị trấn;
- UBMTTQVN thị trấn;
- Các Hội, Đoàn thể thị trấn;
- BCĐ CCHC, CDS và ĐA06 thị trấn;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc thị trấn;
- Trưởng các khu phố;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Phương Toàn