

Số: /KH-UBND

Đắk Mâm, ngày 11 tháng 10 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) thị trấn Đắk Mâm năm 2024

Căn cứ Báo cáo số 30/BC-SNV ngày 02/02/2024 của Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông về kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện trên địa bàn tỉnh năm 2023; Kế hoạch số 475/KH-UBND ngày 18/7/2024 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc về việc cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) tỉnh Đắk Nông năm 2024; Quyết định số 234/QĐ-UBND ngày 15/01/2024 về Phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính cấp xã năm 2023.

Thực hiện Kế hoạch số 239/KH-UBND ngày 06/08/2024 của UBND huyện Krông Nô Cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) huyện Krông Nô năm 2024. UBND thị trấn Đắk Mâm ban hành Kế hoạch cải thiện, nâng cao Chỉ số SIPAS năm 2024, cụ thể như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Cải thiện, khắc phục những tồn tại, hạn chế của từng lĩnh vực, tiêu chí trong Chỉ số SIPAS năm 2023 nhằm cải thiện và nâng cao các Chỉ số SIPAS năm 2024 và những năm tiếp theo.

- Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu và nhận thức, ý thức của từng cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc triển khai thực hiện Kế hoạch; 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.

### 2. Yêu cầu

- Các ban, ngành, đoàn thể thị trấn đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, giúp cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động nhận thức đầy đủ, sâu sắc về ý nghĩa, tầm quan trọng của Chỉ số SIPAS.

- Phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu, của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ; trong quá trình triển khai xác định Chỉ số SIPAS.

- Tổ chức triển khai Kế hoạch đồng bộ, thống nhất, có sự phối hợp chặt chẽ giữa các ngành chuyên môn để thực hiện hiệu quả nhiệm vụ theo đúng tiến độ đề ra.

## **II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NĂM 2024**

*(Có Phụ lục chi tiết kèm theo).*

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Lãnh đạo các ban, ngành, đoàn thể thị trấn và các đơn vị có liên quan**

- Căn cứ Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động triển khai thực hiện những nhiệm vụ thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước của ngành, địa phương; chủ động thực hiện và tích cực phối hợp với các cơ quan liên quan để triển khai thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này.

- Tăng cường vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu của cơ quan trong cải thiện Chỉ số SIPAS của thị trấn; đẩy mạnh công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức thuộc phạm vi quản lý, thông qua khả năng xử lý công việc và hành vi ứng xử của công chức với người dân; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm, có hành vi nhũng nhiễu, phiền hà trong giải quyết công việc để cải thiện mức độ lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

- Phối hợp chặt chẽ với Phòng Nội vụ thực hiện điều tra xã hội học xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) khi có yêu cầu.

- Lãnh đạo các ban, ngành, đoàn thể thị trấn nêu cao tinh thần trách nhiệm, bám sát các nội dung trong Phiếu khảo sát của Phòng Nội vụ để đưa ra những nhận định, đánh giá khách quan, chính xác về chất lượng Chỉ số SIPAS.

- Căn cứ Báo cáo số 55/BC-PNV ngày 19/12/2023 của Phòng Nội vụ về kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp xã trên địa bàn huyện năm 2023 và Quyết định số 234/QĐ-UBND ngày 15/01/2024 của UBND huyện về phê duyệt và công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp xã trên địa bàn huyện năm 2023, có giải pháp đẩy mạnh cải cách hành chính, xây dựng Kế hoạch phù hợp nhằm cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) trên địa bàn thị trấn cũng như trên địa bàn huyện Krông Nô năm 2024.

#### **2. Công chức Văn hoá – xã hội (Thể thao và Truyền thông, Trang Thông tin điện tử thị trấn)**

Phối hợp chặt chẽ trong việc cập nhật, đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền về các quy định của Trung ương, của tỉnh, của huyện về các Chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS để cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân biết, giám sát việc thực hiện.

### **3. Công chức Văn phòng – Thống kê**

- Tham mưu UBND thị trấn theo dõi, đôn đốc việc triển khai Kế hoạch này; làm đầu mối, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai điều tra xã hội học của huyện.

- Phối hợp với phòng ban chuyên môn của huyện thực hiện kiểm tra theo kế hoạch và kiểm tra đột xuất về kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện, nâng cao Chỉ số SIPAS thị trấn Đăk Mâm năm 2024, đề nghị các ban ngành, đoàn thể nghiêm túc thực hiện, định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về UBND thị trấn (lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ) thông qua công chức VP-TK theo quy định./.

***Nơi nhận:***

- UBND huyện (b/c);
- Phòng Nội vụ (b/c);
- TT. Đảng uỷ thị trấn;
- TT. HĐND thị trấn;
- CT, các PCT UBND thị trấn;
- UBMT và các đoàn thể thị trấn;
- Công chức các ngành UBND thị trấn;
- Trang Thông tin điện tử thị trấn;
- Lưu: VT (M).

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hoàng Khôi**

**Phụ lục**  
**KẾ HOẠCH CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2024**

TT	Nhiệm vụ	Thực hiện		Thời gian thực hiện	Ghi chú
		Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp		
<b>A</b>	<b>VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG</b>				
<b>I</b>	<b>Trách nhiệm giải trình của chính quyền</b>				
1	Chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách dễ tìm, dễ thấy; đầy đủ, dễ hiểu ( <i>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 và chính sách cải cách hành chính nhà nước</i> )	- Chủ tịch UBND thị trấn.	- Giám đốc Chi nhánh Điện lực Krông Nô; - Trạm trưởng Trạm cấp nước huyện Krông Nô	Thường xuyên	
<b>II</b>	<b>Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách</b>				
2	Tổ chức nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý; phản hồi ý kiến về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách	- Chủ tịch UBND thị trấn.	- Giám đốc Chi nhánh Điện lực Krông Nô; - Trạm trưởng Trạm cấp nước huyện Krông Nô	Thường xuyên	
<b>III</b>	<b>Chất lượng chính sách</b>				

3	Tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	Lãnh đạo UBND thị trấn và công chức các ngành chuyên môn thị trấn	Các ngành chuyên môn của UBND thị trấn	Thường xuyên	
4	Tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	Trạm y tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	
5	Tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục ở địa phương	BGH các trường học thuộc thị trấn quản lý	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	
6	Tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương	Trưởng Công an thị trấn	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	
7	Tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương	Công chức Địa chính XD-ĐT&MT	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	
8	Tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương	Phối hợp với Chi nhánh Điện lực Krông Nô	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	
9	Tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương	Phối hợp với Trạm cấp nước huyện Krông Nô	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	
10	Tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	Công chức VH-XH (LĐTB-XH)	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	
11	Tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương	Công chức VP-TK	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	

<b>B</b>	<b>CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>				
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>				
12	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ, dễ thấy; có đủ ghế ngồi và bàn viết; có trang thiết bị đầy đủ, chất lượng tốt	Lãnh đạo UBND thị trấn; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	
<b>II</b>	<b>Thủ tục hành chính</b>				
13	Thủ tục hành chính được niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả dễ thấy, dễ đọc; Thành phần hồ sơ giải quyết TTHC; nộp phí/lệ phí; thời gian giải quyết đúng theo quy định	Lãnh đạo UBND thị trấn; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	
<b>III</b>	<b>Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>				
14	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân, hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn; tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân, tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	Lãnh đạo UBND thị trấn; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	
<b>IV</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>				
15	Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn; có thông tin đầy đủ, chính xác; đảm bảo công bằng	Lãnh đạo UBND thị trấn; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	
<b>V</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân</b>				

16	Bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định; thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị kịp thời	Lãnh đạo UBND thị trấn; Công chức Văn phòng – Thống kê và các bộ phận chuyên môn	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	
----	---	---	-------------------------------------	-----------------	--