

Số: /KH-UBND

TP. Trà Vinh, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH

Khắc phục hạn chế, 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 2022 và đề xuất giải pháp nâng cao thứ hạng Chỉ số SIPAS năm 2023

Thực hiện Báo cáo số 177/BC-SNV ngày 08/5/2023 của 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 thành phố Trà Vinh xây dựng Kế hoạch khắc phục hạn chế, 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 2022 trên địa bàn thành phố, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Nhằm khắc phục những tồn tại, hạn chế trong việc thực hiện Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2022.

2. Xác định nhiệm vụ, giải pháp để cải thiện các Chỉ số thành phần, góp phần nâng cao chất lượng công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ có liên quan tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố.

3. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cấp, các ngành, của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện công tác cải cách hành chính nói chung và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của thành phố nói riêng.

4. Phấn đấu góp phần nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 của tỉnh xếp hạng ở vị trí cao.

5. Tiếp tục tăng cường sự phối hợp chặt chẽ của các ban, ngành thành phố và Ủy ban nhân dân phường, xã (gọi tắt là cơ quan, đơn vị) trong triển khai và thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính của thành phố.

II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm chung của các cơ quan, đơn vị:

- 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

nhệm 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 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 7207/QĐ-UBND ngày 22/12/2021 của Ủy ban nhân dân thành phố Trà Vinh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính thành phố Trà Vinh giai đoạn 2021 - 2030 và các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh về cải cách hành chính (*ban hành kế hoạch chi tiết hàng năm*).

- 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 (*nâng cao chỉ số cải cách hành chính (Par Index), nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS)*) trong thực hiện cải cách hành chính trên địa bàn thành phố Trà Vinh.

- Thực hiện nghiêm các quy định về kỷ luật, kỷ cương hành chính như: Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Chỉ thị số 20-CT/TU ngày 04/4/2017 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Trà Vinh về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh Trà Vinh và Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 05/4/2021 của Chủ tịch UBND thành phố Trà Vinh về việc thực hiện nghiêm 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 của các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực nhiệm chức trách, nhiệm vụ của công chức, viên chức để có sự chỉnh đốn, chấn chỉnh kịp thời.

- Tổ chức triển khai thực hiện đúng và hiệu quả Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, phấn đấu đảm bảo 100% hồ sơ TTHC được giải quyết đúng thời gian và trả kết quả đúng (trước) quy định, trường hợp tạm dừng không thực hiện do không đủ hồ sơ, hoặc không đủ điều kiện thì phải có Thông báo trước thời gian hạn ít nhất 01 ngày (*ban hành kế hoạch chi tiết hàng năm*).

- Trên cơ sở các 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 (nếu có).

- 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.

2. Trách nhiệm cụ thể:

a) Đối với tiêu chí về công chức

* Cơ quan chủ trì: Phòng Nội vụ.

* Cơ quan phối hợp: Các ban, ngành thành phố, Ủy ban nhân dân phường, xã.

- Tiếp tục tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố 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 thủ tục hành chính. 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 để người dân thực hiện giao dịch.

- 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 thiếu sót của cán bộ, công chức, viên 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 ban, ngành thành phố, Ủy ban nhân dân phường, xã.

* Cơ quan phối hợp: Văn phòng HĐND và UBND thành phố (tổng hợp kết quả); Phòng Văn hóa và Thông tin.

- 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 Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Cổng Dịch vụ công, Trang thông tin điện tử 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 thành phố Trà Vinh, nhằm tiếp nhận, xử lý đúng, kịp thời các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ được giao triển khai, thực hiện Kế hoạch này và báo cáo kết quả thực hiện gửi về Phòng Nội vụ tổng hợp theo quy định.

2. Giao Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai, thực hiện Kế hoạch này; thường xuyên theo dõi tình hình kết quả thực hiện, tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố báo cáo kết quả khắc phục về cấp trên theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch khắc phục hạn chế, 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 2022 trên địa bàn thành phố Trà Vinh./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- TT TU; TT HĐND TP;
- CT, các PCT.UBND TP;
- Phòng, ban TP;
- UBND phường, xã;
- LĐVP, khối NC;
- Lưu: VT.

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

Nguyễn Thị Ngọc Nhi