

Số: ~~2173~~ /KH-UBND

Ninh Hòa, ngày 02 tháng 6 năm 2022

## **KẾ HOẠCH**

**Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị, UBND xã, phường thuộc phạm vi quản lý trên địa bàn thị xã Ninh Hòa năm 2022**

Căn cứ Quyết định số 112/QĐ-UBND ngày 21/01/2022 của UBND thị xã Ninh Hòa ban hành Kế hoạch cải cách hành chính thị xã Ninh Hòa năm 2022;

Căn cứ Quyết định số 235/QĐ-UBND ngày 25/01/2022 của UBND thị xã Ninh Hòa ban hành kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022;

Thực hiện Thông báo số 123/TB-UBND ngày 29/3/2022 của UBND tỉnh kết luận Hội nghị tổng kết cải cách hành chính năm 2021, triển khai Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2021-2030 và Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2022, Thông báo số 55/TB-UBND ngày 25/3/2022 của UBND thị xã kết luận Hội nghị tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2021, triển khai Chương trình cải cách hành chính thị xã giai đoạn 2021-2030 và Kế hoạch cải cách hành chính thị xã năm 2022,

UBND thị xã xây dựng Kế hoạch nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị, UBND xã, phường thuộc phạm vi quản lý trên địa bàn thị xã năm 2022, cụ thể như sau:

### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

#### **1. Mục đích**

- Tiếp tục nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan, đơn vị thuộc UBND thị xã và UBND các xã, phường (gọi tắt là cơ quan, đơn vị) để cải thiện mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung cấp dịch vụ công năm 2022.

- Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) trong việc triển khai nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công để phục vụ cho mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của thị xã.

- Phân đấu Chỉ số SIPAS của thị xã năm 2022 đạt trên 83% theo chỉ tiêu UBND tỉnh và UBND thị xã đề ra.

#### **2. Yêu cầu**

- Kế hoạch được triển khai đồng bộ ở các cấp chính quyền thị xã; tập trung ở các xã, phường trên địa bàn.

- Gắn trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị đối với kết quả Chỉ số hài lòng được UBND tỉnh và UBND thị xã công bố hàng năm; kết quả

Chỉ số hài lòng là một trong những căn cứ quan trọng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và năng lực chỉ đạo, điều hành của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, xã, phường.

- Xác định rõ nội dung cần tập trung cải thiện để nâng cao chất lượng phục vụ và phân định rõ trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, cá nhân trong việc thực hiện chất lượng cung ứng dịch vụ công.

## II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường tích cực thực hiện thông tin, tuyên truyền đầy đủ kịp thời, khách quan về việc triển khai và kết quả xác định Chỉ số hài lòng SIPAS tới các tổ chức, cá nhân nhằm nâng cao nhận thức về quyền lợi và trách nhiệm trong việc tham gia giám sát, phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ tại các cơ quan, đơn vị, UBND xã, phường.

2. Mở rộng các hình thức thông tin để tổ chức, cá nhân tiếp cận dịch vụ công của các cơ quan, đơn vị một cách dễ dàng, nhanh chóng. Tập trung đầu tư đầy đủ trang thiết bị hiện đại, dễ sử dụng để tổ chức, cá nhân sử dụng trong quá trình giao dịch, giải quyết công việc.

3. Đăng tải công khai, đầy đủ nội dung thủ tục hành chính (TTHC), cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả, thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện, thời gian thực hiện, phí, lệ phí đối với từng TTHC tại Bộ phận Một cửa của thị xã và UBND các xã, phường, Cổng/Trang thông tin điện tử của thị xã và các xã, phường.

4. Tiếp tục rà soát, đề xuất đơn giản hóa, cắt giảm tối đa các loại giấy tờ không cần thiết, tiết kiệm thời gian, giảm chi phí cho tổ chức, cá nhân tham gia giải quyết TTHC. Thực hiện nghiêm quy định về giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; hướng dẫn các cá nhân, tổ chức kê khai hồ sơ đầy đủ, chính xác, tuyệt đối không để các tổ chức, cá nhân phải đi lại nhiều lần để bổ sung hồ sơ.

5. Bồi dưỡng, tập huấn nâng cao năng lực, trách nhiệm, kỹ năng, nghiệp vụ và tinh thần thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân. Tăng cường kiểm tra, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm các quy định về hành vi bị cấm trong quá trình thực hiện TTHC.

6. Thực hiện nghiêm túc việc công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết TTHC xảy ra sai sót, quá hạn đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

7. Thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân và tổ chức. Tiếp tục công khai niêm yết số điện thoại, thư điện tử cơ quan tiếp nhận và phản ánh kiến nghị theo quy định; khuyến khích việc sử dụng công nghệ thông tin để tiếp nhận kịp thời các kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân.

8. Tổ chức việc khảo sát, lấy ý kiến tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị đảm bảo nghiêm túc, trung thực, đúng quy định (quá trình

chọn mẫu điều tra xã hội học; phát, thu phiếu; tổng hợp kết quả) và công khai đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận kết quả khảo sát. Tăng cường đối thoại với người dân, tổ chức thông qua các hình thức trực tiếp hoặc trực tuyến qua các phương tiện thông tin đại chúng, Cổng/Trang thông tin điện tử của thị xã và các xã, phường.

9. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát đối với việc xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch cải thiện, nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ tại các cơ quan, đơn vị thuộc UBND thị xã.

*(Đính kèm Phụ lục Bảng phân công nhiệm vụ, tiến độ, sản phẩm và trách nhiệm thực hiện)*

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường**

a) Trên cơ sở các nội dung, nhiệm vụ của Kế hoạch này và đặc điểm tình hình thực tế của các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường xây dựng Kế hoạch để cải thiện, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị; Kế hoạch khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức đối với các giao dịch cung cấp dịch vụ công hàng năm và tổ chức triển khai thực hiện. Khuyến khích việc ứng dụng công nghệ thông tin trong khảo sát, lấy ý kiến tổ chức, cá nhân trong giao dịch, giải quyết TTHC (khảo sát trực tuyến, qua tin nhắn SMS, ...)

b) Tuyên truyền, quán triệt đến toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về nội dung của Kế hoạch này; tăng cường thông tin, tuyên truyền về dịch vụ công của cơ quan, đơn vị đến Nhân dân trên địa bàn và cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công.

#### **2. Phòng Nội vụ**

- Là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện Chỉ số hài lòng của thị xã. Tham mưu đẩy mạnh công tác CCHC, trọng tâm là nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC.

- Tổ chức thực hiện, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ được phân công.

- Phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan triển khai công tác điều tra xã hội học để đánh giá, xác định Chỉ số hài lòng trên địa bàn thị xã.

- Tham mưu UBND thị xã thực hiện kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính đối với các cơ quan, đơn vị thuộc UBND thị xã và UBND các xã, phường.

- Tổ chức tập huấn nghiệp vụ về giao tiếp, ứng xử và thái độ phục vụ Nhân dân cho đội ngũ CBCCVC tham mưu CCHC và CCVC tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa.

#### **3. Văn phòng HĐND và UBND thị xã**

- Tham mưu UBND thị xã các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất

lượng giải quyết TTHC tại thị xã và các xã, phường; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong thực hiện việc niêm yết công khai TTHC theo quy định; tiến hành kiểm tra, rà soát các TTHC để kiến nghị sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ các quy định không phù hợp.

- Thực hiện việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định.

- Tăng cường kiểm tra, phát hiện kịp thời các hành vi vi phạm trong giải quyết TTHC theo kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân.

- Kịp thời tham mưu UBND thị xã đầu tư, nâng cấp Cổng/Trang thông tin điện tử thị xã và các xã, phường đáp ứng phục vụ việc cung cấp thông tin về thủ tục hành chính cũng như công tác CCHC tại địa phương.

### **3. Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Văn hóa – Thông tin và Thể thao**

- Tiếp tục tăng cường tuyên truyền, phổ biến về nội dung của Chỉ số hài lòng, về các quy định hành chính, TTHC nhằm nâng cao nhận thức của CBCCVV và Nhân dân về các nội dung của Chỉ số; đồng thời, giúp người dân, tổ chức và doanh nghiệp hiểu rõ hơn sự nỗ lực cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ công của các cấp chính quyền trên địa bàn thị xã.

- Tham mưu ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý, điều hành, giải quyết công việc, TTHC cho tổ chức, cá nhân để đảm bảo công việc, TTHC được giải quyết nhanh, kịp thời và đảm bảo quy định, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

### **4. Phòng Tài chính – Kế hoạch**

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì thực hiện các nhiệm vụ tổng hợp nguồn kinh phí chi thường xuyên từ ngân sách nhà nước báo cáo UBND thị xã theo quy định.

### **5. Các cơ quan, đơn vị, UBND xã, phường**

- Triển khai Kế hoạch này đến CBCCVV và chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ được phân công, đảm bảo đúng tiến độ và hiệu quả; báo cáo kết quả thực hiện về UBND thị xã (thông qua Phòng Nội vụ) trong các báo cáo CCHC định kỳ để tổng hợp, theo dõi.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị báo cáo UBND thị xã (thông qua Phòng Nội vụ) để xem xét, giải quyết hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền giải quyết./

#### **Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa (VBĐT);
- Văn phòng UBND tỉnh Khánh Hòa (VBĐT);
- Chủ tịch và các PCT UBND thị xã (VBĐT);
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND thị xã (VBĐT);
- UBND các xã, phường (VBĐT);
- Lưu: VT, NV.



**Lê Minh Tâm**

**Phụ lục**  
**BẢNG PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ, TIẾN ĐỘ, SẢN PHẨM VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN**  
 (Kèm theo Kế hoạch số 2173/KH-UBND ngày 02 / 6 /2022 của UBND thị xã Ninh Hòa)

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì/thực hiện	Yêu cầu, sản phẩm	Thời gian thực hiện
<b>I</b>	<b>TIÊU CHÍ TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>			
1	Đẩy mạnh thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.	- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã. - UBND các xã, phường.	Sự phối hợp tốt giữa các cơ quan, đơn vị để người dân chỉ cần đến nộp và nhận hồ sơ ở một nơi.	Thường xuyên
2	Cải thiện, bố trí cơ sở vật chất tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.	- Văn phòng HĐND và UBND thị xã. - UBND các xã, phường	Đảm bảo tiêu chuẩn, định mức và các điều kiện tối thiểu về trang thiết bị cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo quy định.	
3	Tích cực thông tin, tuyên truyền và hướng dẫn người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 và dịch vụ bưu chính công ích.	- Phòng Văn hóa và Thông tin. - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã. - UBND các xã, phường.	Số lượng hồ sơ TTHC thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tăng so với năm 2021; đạt chỉ tiêu UBND tỉnh và UBND thị xã giao.	
4	Ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC: Bảo đảm cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, vận hành hiệu quả việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.	- Văn phòng HĐND và UBND thị xã. - Phòng Văn hóa và Thông tin. - UBND các xã, phường.	Hệ thống thông tin Một cửa điện tử kết nối với Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến Tỉnh hiệu quả, ổn định; 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến mức 3, mức 4 theo quy định.	
<b>II</b>	<b>TIÊU CHÍ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>			
1	Niêm yết công khai đầy đủ nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.	- Văn phòng HĐND và UBND thị xã. - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã. - UBND các xã, phường.	Bảng niêm yết công khai toàn bộ tên và quy trình giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.	Thường xuyên

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì/Thực hiện	Yêu cầu, sản phẩm	Thời gian thực hiện
2	Đăng tải công khai đầy đủ nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết trên Cổng/Trang thông tin điện tử của thị xã và các xã, phường.	- Văn phòng HĐND và UBND thị xã. - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã. - UBND các xã, phường.	Các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được đăng tải đầy đủ.	
3	Thực hiện rà soát đơn giản hóa TTHC để đề xuất cắt giảm tối đa các loại giấy tờ không cần thiết, tiết kiệm thời gian, giảm chi phí cho cơ quan, người dân, tổ chức tham gia giải quyết TTHC.	- Văn phòng HĐND và UBND thị xã. - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã. - UBND các xã, phường.	Báo cáo/văn bản của cơ quan, đơn vị	
4	Đa dạng hình thức thông tin tuyên truyền các quy định về thành phần hồ sơ, mức phí, lệ phí (nếu có), quy trình và thời gian giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.	- Văn phòng HĐND và UBND thị xã. - Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Văn hóa – Thông tin và Thể thao. - UBND các xã, phường.	Thông tin tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng như: Báo, tạp chí, hệ thống đài truyền thanh các cấp, Cổng/Trang thông tin điện tử của thị xã, các xã, phường.	
<b>III TIÊU CHÍ VỀ SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC</b>				
1	Kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính tại các cơ quan, đơn vị thuộc UBND thị xã, UBND các xã, phường.	- Phòng Nội vụ; - Văn phòng HĐND và UBND thị xã; - Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường	Kế hoạch kiểm tra, thông báo kết quả kiểm tra và xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức vi phạm nội quy, thời gian làm việc hoặc có thái độ không hài lòng với cá nhân, tổ chức và sử dụng làm cơ sở đánh giá công chức, viên chức cuối năm.	Thường xuyên
2	Cử công chức, viên chức tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng giải quyết công việc, kỹ năng giao tiếp, tương tác với cá nhân, tổ chức; Tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn tại thị xã để trang bị các kỹ		CBCCVC tham mưu CCHC; công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC được	

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì/thực hiện	Yêu cầu, sản phẩm	Thời gian thực hiện
	năng cần thiết cho đội ngũ CBCCVC tham mưu CCHC và giải quyết TTHC.		tham gia bồi dưỡng, tập huấn.	
<b>IV</b>	<b>TIÊU CHÍ VỀ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>			
1	Thực hiện quy định về xin lỗi trong trường hợp giải quyết thủ tục hành chính quá hạn theo quy định.	- Văn phòng HĐND và UBND thị xã. - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã. - UBND các xã, phường.	Kiểm tra việc thực hiện xin lỗi khi hồ sơ giải quyết quá hạn theo quy định phải thực hiện gửi thông báo xin lỗi người dân, tổ chức.	Thường xuyên
2	Tăng cường phối hợp với Bưu điện thị xã Ninh Hòa trong triển khai thực hiện tiếp nhận và trả kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.		Số lượng hồ sơ giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích tăng lên so với năm 2021.	
<b>V</b>	<b>TIÊU CHÍ VỀ VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>			
1	Đa dạng các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.	- Văn phòng HĐND và UBND thị xã; - UBND các xã, phường.	Bố trí công chức, viên chức thường xuyên theo dõi, kịp thời tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo hướng dẫn tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.	Thường xuyên
2	Công khai địa chỉ tiếp nhận, số điện thoại, hộp thư điện tử của cơ quan tiếp nhận phản ánh kiến nghị.		Đăng tải, niêm yết công khai trên trang thông tin điện tử, tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị.	
3	Chuẩn hóa các điều kiện về phương tiện, cơ sở vật chất, thái độ ứng xử, giao tiếp trong quy trình tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức		Kết nối với các kênh khác trong tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến lĩnh vực phụ trách; theo dõi các luồng thông tin, dư luận để nhận diện vấn đề, từ đó có hướng cải thiện đối với Chỉ số Hải lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.	

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì/Thực hiện	Yêu cầu, sản phẩm	Thời gian thực hiện
4	Xử lý, thông báo kết quả giải quyết phản ánh kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết kịp thời theo quy định.		Ban hành Văn bản/Thông báo kết quả giải quyết PAKN công khai, đúng thời gian quy định.	