

Số: /KH-TTPVHCC

Quảng Sơn, ngày tháng 8 năm 2025

KẾ HOẠCH

Nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS), Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2025

I. CĂN CỨ XÂY DỰNG KẾ HOẠCH

1. Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách hành chính;
2. Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng dịch vụ công quốc gia;
3. Kế hoạch số 213/KH-UBND ngày 15/7/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lâm Đồng về việc ban hành cải cách nhà nước năm 2025 tỉnh Lâm Đồng;
4. Kế hoạch số 149/KH-UBND, ngày 30 tháng 7 năm 2025 của UBND xã Quảng Sơn về Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước xã Quảng Sơn năm 2025;

II. MỤC TIÊU

1. Nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS) đạt trên 95% năm 2025.
2. Nâng chỉ số cải cách hành chính cấp xã (PAR INDEX) lên mức loại Khá trở lên.
3. Tăng cường hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC); xây dựng nền hành chính dân chủ, minh bạch, hiện đại, đúng pháp luật.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tổ chức triển khai hiệu quả các nội dung, nhiệm vụ được UBND tỉnh, UBND xã giao tại Kế hoạch số 213/KH-UBND ngày 15/7/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lâm Đồng về việc ban hành cải cách nhà nước năm 2025 tỉnh Lâm Đồng; Kế hoạch số 09/KH-UBND, ngày 28 tháng 7 năm 2025 của UBND xã Quảng Sơn về Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước năm 2025. Trong đó, tập trung các nhiệm vụ trực tiếp góp phần nâng cao các chỉ số đánh giá hiệu quả hoạt động của chính quyền (PAR INDEX, SIPAS...).
2. Nâng cao hiệu quả công tác chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác cải cách hành chính. Xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu cải cách hành chính phục vụ công tác tham mưu trong công tác cải cách hành chính.
3. Nâng cao hiệu quả công tác lãnh đạo, chỉ đạo trong công tác cải cách hành chính. Xác định rõ người đứng đầu chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã,

UBND tỉnh trong công tác cải cách hành chính tại Trung tâm.

4. Tập trung triển khai nội dung đánh giá hiệu quả việc sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp: Xây dựng quy trình, quy chế hoạt động của Trung tâm; tình hình, kết quả sử dụng biên chế; đánh giá, phân loại công chức; chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính.

5. Cử Công chức trực tiếp tiếp nhận và trả kết quả, công chức được giao nhiệm vụ cải cách hành chính, công chức công nghệ thông tin...tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ công tác CCHC theo chỉ đạo của Trung ương, tỉnh. Đặc biệt là các nội dung về SIPAS, PAR INDEX...

6. Triển khai thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận phản ánh kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về quy định hành chính nhằm rút ngắn thời gian xử lý, đảm bảo không chậm trễ, không quá hạn.

IV. Nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu

1. Nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức

- Đảm bảo 100% công chức tại Trung tâm có thái độ ứng xử chuẩn mực, thân thiện, hướng dẫn nhiệt tình, đúng quy trình.

- Tổ chức tập huấn kỹ năng giao tiếp, nghiệp vụ một cửa cho công chức.

- Tăng cường giám sát việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, không để xảy ra tình trạng gây phiền hà, chậm trễ.

- Triển khai mô hình “Ngày không viết, ngày không hẹn”; hỗ trợ người dân viết hồ sơ.

2. Đổi mới phương thức tiếp nhận và xử lý TTHC

- Rà soát, đơn giản hóa ít nhất 15% TTHC gây khó khăn.

- Tăng tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần thông qua Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Kết nối hiệu quả với hệ thống một cửa điện tử các cấp theo quy định.

3. Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến dịch vụ công

- Phối hợp với phòng chuyên môn xã tổ chức ít nhất 2 đợt tuyên truyền/năm tại thôn, bon về cải cách hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

- Xây dựng tài liệu hướng dẫn đơn giản, dễ hiểu để phát tại Trung tâm và qua loa truyền thanh.

- Xây dựng Kế hoạch tuyên truyền về cải cách hành chính, trong đó chú trọng nội dung hình thức tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng.

4. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin

- Sử dụng có hiệu quả phần mềm quản lý hồ sơ một cửa điện tử. Hướng dẫn người dân và doanh nghiệp trong giao dịch TTHC trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trực tuyến từ người dân.

- Khuyến khích người dân đánh giá chất lượng phục vụ qua máy tính bảng,

mã QR tại TTPVHCC.

5. Kiểm tra, giám sát và xử lý kịp thời các tồn tại

- Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng 6 tháng/lần.
- Thiết lập kênh tiếp nhận phản ánh trực tiếp qua số điện thoại đường dây nóng (lãnh đạo UBND xã, lãnh đạo các phòng chuyên môn, lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công), hộp thư góp ý tại Trung tâm...
- Kịp thời biểu dương cá nhân điển hình, xử lý cán bộ có hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với công tác giải quyết TTHC tại Trung tâm.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Căn cứ Kế hoạch này và tình hình thực tế, công chức Trung tâm có trách nhiệm triển khai tổ chức thực hiện có chất lượng, hiệu quả Kế hoạch, cụ thể:

- Bám sát các nhiệm vụ được phân công chủ trì thực hiện cải thiện đối với từng nội dung, các nhiệm vụ có trách nhiệm phối hợp bộ phận, từng lĩnh vực để tổ chức thực hiện theo chỉ tiêu, kết quả đã được xác định.
- Giải trình và chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Trung tâm về kết quả thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được phân công theo Kế hoạch nếu không đạt chỉ tiêu đề ra, làm giảm điểm số các nội dung, tiêu chí trong các Chỉ số.
- Thông tin kịp thời những sáng kiến, giải pháp CCHC của địa phương đến người dân, doanh nghiệp.
- Báo cáo kết quả thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính định kỳ quý, 6 tháng, 9 tháng, năm vào báo cáo cải cách hành chính định kỳ của Trung tâm.

Trên đây là Kế hoạch Nâng cao Chỉ số Hài lòng của người dân (SIPAS), Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Quảng Sơn. Yêu cầu toàn thể công chức Trung tâm nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- TT. Đảng ủy, TT. HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn;
- Công chức TTPVHCC;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Thị Kim Thanh