

KẾ HOẠCH

Duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) phường Phổ Yên năm 2025

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai đồng bộ, hiệu quả các giải pháp nhằm tiếp tục duy trì, nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) phường Phổ Yên năm 2025; bám sát với quá trình triển khai sắp xếp đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp.

- Phát hiện các vướng mắc, hạn chế, thiếu sót để điều chỉnh, bổ sung, góp phần xây dựng hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước dân chủ, trong sạch, vững mạnh, hoạt động hiệu lực, hiệu quả và phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn.

- Phát huy sự tham gia của nhân dân vào quá trình xây dựng, thực thi và giám sát việc thực thi chính sách pháp luật; thực hiện có hiệu quả công tác cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công của phường Phổ Yên năm 2025; nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức các phòng ban, đơn vị trong thực thi công vụ.

2. Yêu cầu

- Thủ trưởng các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị trực tiếp chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ duy trì, cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) phường Phổ Yên năm 2025 đồng bộ với Kế hoạch cải cách hành chính phường Phổ Yên năm 2025 và phù hợp với quá trình triển khai sắp xếp đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp trên địa bàn phường; đảm bảo các nội dung, nhiệm vụ được triển khai đầy đủ, kịp thời; có sự bàn giao, chuyển tiếp trong quá trình thực hiện, không để bị gián đoạn, thiếu sót trong quá trình sắp xếp đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp.

- Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị phân tích, đánh giá đúng thực trạng kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công và kết quả đạt được của phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị. Trên cơ sở phân tích, đánh giá kết quả năm

2025 xây dựng Kế hoạch duy trì, cải thiện và nâng cao năm 2026, trong đó phân công nhiệm vụ cho từng bộ phận, từng cán bộ, công chức, viên chức thực hiện theo nguyên tắc “rõ người; rõ việc; rõ tiến độ; rõ hiệu quả; rõ trách nhiệm; rõ thẩm quyền”, thuận lợi cho việc theo dõi, đôn đốc, đánh giá kết quả thực hiện.

- Tuyên truyền, quán triệt sâu rộng về mục đích, ý nghĩa của việc duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công là việc làm thường xuyên, liên tục, lâu dài; là nhiệm vụ của toàn bộ hệ thống chính trị. Phát huy vai trò, trách nhiệm người đứng đầu và của từng cán bộ, công chức, viên chức trong công tác duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công của phường Phổ Yên.

II. NHIỆM VỤ

(Có Phụ lục phân công nhiệm vụ kèm theo).

III. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Tiếp tục triển khai thực hiện đồng bộ, hiệu quả Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; Quyết định số 4020/QĐ-UBND ngày 16/12/2021 của UBND tỉnh Thái Nguyên ban hành thực hiện Chương trình CCHC nhà nước tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2021 - 2025; Quyết định số 2269/QĐ-UBND ngày 23/9/2022 của UBND tỉnh Thái Nguyên ban hành Chương trình nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2022 - 2025; Chỉ thị số 20- CT/TU ngày 26/4/2023 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên đến năm 2025; Kế hoạch số 232/KH-UBND ngày 06/12/2024 của UBND tỉnh Thái Nguyên kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Thái Nguyên năm 2025; Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 24/01/2025 của UBND tỉnh Thái Nguyên thực hiện Nghị quyết số 03/NQ-CP ngày 09/01/2025 của Chính phủ và Chương trình hành động của Ban Thường vụ Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia; Kế hoạch số 39 /KH-UBND ngày 18/8/2025 của UBND phường về nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động công vụ và tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn phường; Kế hoạch số 21/KH-UBND ngày 29/ 7/2025 của UBND phường triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” trên địa bàn phường.

2. Tăng cường vai trò lãnh đạo của các cấp, nâng cao nhận thức đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là phát huy vai trò, trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính trong thực hiện nhiệm vụ nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công, nâng cao mức độ hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn phường. Xác định rõ nhiệm vụ trọng tâm của từng phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị.

3. Đây mạnh công tác tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật có liên quan (Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật Tiếp cận thông tin...) và các nội dung, nhiệm vụ nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công, Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tới đội ngũ cán bộ, công chức và Nhân dân qua nhiều hình thức; đảm bảo tuyên truyền sâu rộng, kịp thời, hiệu quả, thuận lợi cho người dân trong quá trình tiếp cận, nắm bắt thông tin và phù hợp với điều kiện thực tiễn của từng phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị.

4. Tăng cường thanh tra, kiểm tra công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nói chung và đội ngũ trực tiếp giải quyết TTHC nói riêng đảm bảo thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người dân; không để xảy ra các hiện tượng nhũng nhiễu, tiêu cực, giải quyết TTHC quá thời hạn quy định.

5. Phân công đội ngũ cán bộ, công chức có trình độ, năng lực, trách nhiệm và bố trí các điều kiện, phương tiện vật chất để đảm bảo thực hiện công tác nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công, Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính của các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị.

6. Tập trung khắc phục những hạn chế, tồn tại trong thực thi công vụ; xây dựng phong cách ứng xử, tác phong, lề lối làm việc chuân mực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; bảo đảm tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, gần gũi, thân thiện trong thực thi công vụ; xây dựng nền hành chính phục vụ, gần dân, trọng dân, có trách nhiệm với Nhân dân.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị.

- Quán triệt và triển khai thực hiện hiệu quả công tác duy trì, cải thiện, nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công, Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính tại các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị, địa phương theo nhiệm vụ được phân công tại Kế hoạch này.

- Triển khai hiệu quả các chính sách thiết yếu liên quan trực tiếp tới đời sống của người dân theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Triển khai thực hiện hiệu quả Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở. Phát huy vai trò tham gia của Nhân dân vào các hoạt động chính trị, xã hội, các hoạt động phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội ở địa phương; thực hiện đầy đủ việc xin ý kiến đóng góp của Nhân dân đối với các nội dung phải xin kiến theo quy định. Xây dựng các giải pháp cụ thể nâng cao hiệu quả hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng; công khai đầy đủ, kịp thời kết quả giám sát, thanh tra tới Nhân dân. Thực hiện đầy đủ, đúng quy định việc công khai minh bạch, đảm bảo quyền tiếp cận thông tin của công dân, trong đó chú trọng công khai danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo, hộ thoát nghèo, thoát cận nghèo; công khai ngân sách cấp xã; việc huy động và sử dụng các khoản đóng góp của người dân; công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất tại các Tổ dân phố.

- Thực hiện đầy đủ, đúng quy định việc đối thoại với Nhân dân. Chủ động tiếp xúc, nắm bắt và giải quyết kịp thời các khó khăn, kiến nghị, nguyện vọng

chính đáng của người dân trên địa bàn. Tiếp nhận, trả lời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân kịp thời, thỏa đáng theo quy định của pháp luật. Phát huy vai trò hoạt động của các Tổ hòa giải ở cơ sở trong việc trợ giúp người dân giải quyết các vướng mắc, tranh chấp.

- Tăng cường kiểm soát, phòng chống tham nhũng; tập trung thanh tra, kiểm tra, giám sát việc thu, chi ngân sách nhà nước; phát hiện và xử lý nghiêm hiện tượng tiêu cực, vòi vĩnh, gây khó khăn cho người dân trong cung ứng các dịch vụ công. Tổ chức tuyển dụng công chức, viên chức vào khu vực công đảm bảo công bằng, công khai, dân chủ, khách quan, đúng quy định.

- Nâng cao chất lượng giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Tăng cường kiểm tra, thanh tra đột xuất việc thi hành công vụ, chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền; nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân của cán bộ, công chức.

- Thực hiện các giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng cung cấp các dịch vụ công như y tế, giáo dục, cung cấp điện, nước sạch, đường giao thông tại các khu dân cư; công tác thu gom, xử lý rác thải sinh hoạt; đảm bảo an ninh trật tự tại các khu dân cư...

- Thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường trên địa bàn. Công khai đầy đủ báo cáo đánh giá tác động môi trường của các doanh nghiệp hoạt động trên địa bàn. Thường xuyên theo dõi, kịp thời phát hiện và xử lý các vấn đề về môi trường phát sinh. Triển khai các biện pháp bảo vệ, cải thiện chất lượng nguồn nước sông/suối/kênh/mương trên địa bàn; đảm bảo mọi người dân được dùng nước sạch, môi trường sinh sống an toàn, hợp vệ sinh;

- Cung cấp đầy đủ thông tin về các chủ trương, chính sách pháp luật thiết yếu; các nội dung cần công khai minh bạch; thông tin, biểu mẫu, thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC... trên Trang Thông tin điện tử của địa phương. Tiếp nhận, xử lý và phản hồi đối với các kiến nghị, phản ánh của người dân qua Cổng/Trang thông tin điện tử kịp thời, đúng quy định của pháp luật.

2. Phòng Văn hoá - Xã hội

- Tăng cường tham mưu kiểm tra công vụ; kiểm tra CCHC, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công; kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý nghiêm đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý của UBND phường vi phạm trong thực thi công vụ.

- Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc công khai, minh bạch trong việc tuyển dụng công chức, viên chức. Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức tại các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị. Tham mưu triển khai hiệu quả Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở.

- Hướng dẫn, đôn đốc các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thực hiện hiệu quả các nội dung nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công; kịp thời tham

muu biểu dương khen thưởng đối với các tập thể, cá nhân thực hiện tốt; phê bình, nhắc nhở các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thực hiện chưa tốt.

- Tham mưu giải pháp đầu tư trang thiết bị, cải thiện cơ sở vật chất tại các cơ sở y tế công lập; nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh. Cải cách thủ tục, quy trình tiếp đón bệnh nhân khi khám, chữa bệnh và thanh toán qua bảo hiểm y tế đảm bảo nhanh gọn, thuận lợi cho người bệnh.

- Thường xuyên tham mưu thanh tra, kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, quy trình khám - chữa bệnh. Nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ, chấn chỉnh những biểu hiện nhũng nhiễu, thiếu trách nhiệm với người bệnh trong quá trình khám, điều trị. Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng dịch vụ y tế công.

- Tham mưu giải pháp đầu tư, cải thiện điều kiện cơ sở vật chất của trường học, chú trọng các tiêu chí: số lượng học sinh trong một lớp theo quy định; nước uống, nhà vệ sinh sạch sẽ; chỉ đạo công khai các khoản thu, chi tài chính của các cơ sở giáo dục; kiểm soát việc dạy thêm, học thêm đảm bảo đúng quy định.

- Triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng giáo dục tại các trường học; xây dựng môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện, phòng, chống bạo lực học đường. Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng dịch vụ giáo dục công.

- Phối hợp với các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thực hiện kịp thời, đầy đủ chế độ, chính sách đối với các đối tượng được hưởng trợ cấp xã hội; cấp Thẻ bảo hiểm y tế miễn phí đối với các đối tượng được hưởng theo quy định. Phát huy các nguồn lực xã hội hóa hỗ trợ cấp Thẻ bảo hiểm y tế cho các đối tượng chính sách.

- Tiếp tục tham mưu triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 222/KH-UBND ngày 27/11/2024 của UBND tỉnh về nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2024 - 2025; Kế hoạch số 81/KH-UBND ngày 03/4/2025 của UBND tỉnh thực hiện Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án “Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên. Trong đó chú trọng thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến; đơn giản hóa thành phần hồ sơ, tối ưu hóa quy trình giải quyết; thiết kế lại giao diện, bổ sung chức năng, cung cấp các biểu mẫu trực tuyến của TTHC; giảm thời gian và phí, lệ phí thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; cung cấp các tiện ích thanh toán trực tuyến, chứng thực điện tử, ký số; kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC phường Phổ Yên với các hệ thống cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; đẩy mạnh số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ giải quyết TTHC... đảm bảo người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trực tuyến dễ dàng, thuận lợi, nhanh chóng.

3. Văn phòng UBND và HĐND phường

- Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các đơn vị, địa phương triển khai thực hiện hiệu quả Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử ban hành tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

- Tham mưu các giải pháp nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn phường và tăng cường kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn việc thực hiện tại các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị. Nắm bắt kịp thời và hướng dẫn, tham mưu giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân về việc giải quyết TTHC của các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị.

- Hướng dẫn, kiểm tra việc triển khai thực hiện Luật tiếp cận thông tin, đảm bảo quyền được tiếp cận các thông tin của người dân theo quy định của pháp luật.

- Tăng cường hướng dẫn hoạt động hòa giải ở cơ sở, bồi dưỡng nghiệp vụ và kỹ năng hòa giải ở cơ sở cho hòa giải viên; trợ giúp pháp lý cho các đối tượng theo quy định.

- Kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn giải quyết TTHC lĩnh vực tư pháp - hộ tịch; bảo đảm đúng quy định, nhanh chóng, thuận lợi cho người dân, không phát sinh thành phần hồ sơ trái quy định.

4. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị

- Hướng dẫn, thực hiện công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất; công khai danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo đầy đủ, đúng quy định, đảm bảo thuận lợi cho người dân trong việc tiếp cận, nắm bắt thông tin.

- Tham mưu triển khai có hiệu quả Quyết định số 430/QĐ-UBND ngày 24/02/2021 của UBND tỉnh phê duyệt Đề án tăng cường quản lý nhà nước về bảo vệ môi trường trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2021 - 2025. Tăng cường các biện pháp quản lý, bảo vệ môi trường. Tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của người dân về môi trường và tham mưu xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân có hành vi gây ô nhiễm môi trường.

- Tăng cường kiểm tra việc thực hiện TTHC trong lĩnh vực đất đai, khắc phục việc hồ sơ quá hạn trong giải quyết các TTHC về đất đai; phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan giải quyết các đề nghị của người dân trong lĩnh vực đất đai đang còn vướng mắc.

5. Đề nghị Ban kinh tế - Ngân sách HĐND phường

- Hướng dẫn, đôn đốc các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thực hiện công khai thu, chi ngân sách đảm bảo đầy đủ các nội dung và hình thức theo quy định; tăng cường thanh tra, kiểm tra việc thực hiện các quy định về tài chính của các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị.

- Tiếp tục phối hợp với các đơn vị liên quan, hướng dẫn UBND phường xem xét, ưu tiên bố trí nguồn vốn đầu tư công nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị

cho các cơ sở giáo dục, y tế công lập thuộc tỉnh; cải tạo đường giao thông; các chương trình, dự án bảo vệ môi trường và triển khai các chính sách liên quan đến người dân.

6. Đề nghị Ủy ban kiểm tra Đảng uỷ phường

- Hướng dẫn UBND phường triển khai thực hiện tốt công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực trên địa bàn phường.

- Hướng dẫn triển khai thực hiện hiệu quả Chỉ thị số 30-CT/TU ngày 28/8/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ về tăng cường sự lãnh đạo của các cấp uỷ đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Hướng dẫn, đôn đốc các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thực hiện hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo; tăng cường giải quyết khiếu nại, tố cáo kịp thời ngay tại cơ sở; hạn chế tình trạng khiếu nại, tố cáo kéo dài, vượt cấp.

7. Đề nghị ủy ban Mặt trận Tổ quốc phường Phổ Yên và các tổ chức chính trị - xã hội.

- Tăng cường giám sát đối với hoạt động của cơ quan Nhà nước, việc thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức; đồng thời tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân về quyền, nghĩa vụ của công dân trong việc thực hiện các quy định của pháp luật, góp phần cải thiện, nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công, Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của phường.

- Phối hợp với các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng cao vai trò kiểm tra, giám sát cho Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng.

8. Công an phường

- Đẩy mạnh đấu tranh trấn áp tội phạm, nhất là các loại tội phạm có ảnh hưởng đến sinh hoạt hàng ngày của người dân như trộm cắp, cướp giật, lừa đảo, ma túy, đánh bạc, cho vay nặng lãi, hành hung người khác. Chủ động phát hiện và đấu tranh có hiệu quả với các loại tội phạm kinh tế, tham nhũng, môi trường.

- Nâng cao chất lượng công tác tiếp nhận, xử lý tin báo, tố giác tội phạm; công tác điều tra, xử lý tội phạm. Tham mưu giải quyết các vụ tranh chấp, khiếu kiện phức tạp, kéo dài, không để hình thành điểm nóng về an ninh trật tự.

9. Trung tâm dịch vụ tổng hợp phường

Tuyên truyền sâu rộng nội dung các tiêu chí, ý nghĩa của việc nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công, tạo chuyển biến về ý thức, trách nhiệm, đạo đức, kỷ luật trong thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức; tuyên truyền, phổ biến các nhiệm vụ nâng cao Chỉ số; đưa tin, bài phản ánh về kết quả thực hiện để tổ chức, cá nhân biết, giám sát.

Trên đây là Kế hoạch duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) của phường Phổ Yên năm 2025. Yêu cầu

các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện và định kỳ báo cáo UBND phường theo quy định. Trong quá trình thực hiện có vướng mắc phát sinh, phản ánh về UBND phường (qua phòng Văn hoá - Xã hội tổng hợp) để kịp thời xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy(Báo cáo);
- Ủy ban kiểm tra Đảng ủy phường;
- Thường trực HĐND phường;
- Ban Kinh tế - Ngân sách HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Công an phường;
- Các phòng chuyên môn,cơ quan, đơn vị;
- Các Tổ dân phố trên địa bàn phường;
- Lưu: VT, VHXX.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Việt Hùng

PHỤ LỤC
PHÂN CÔNG THỰC THIỆN NHIỆM VỤ: TRỌNG TÂM DUY TRÌ, CẢI THIẾN VÀ NÂNG CAO
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC,
CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG PHƯỜNG PHỔ YÊN NĂM 2025
(Kèm theo Kế hoạch số 54 /KH-UBND ngày 11/9/2025 của UBND phường Phổ Yên)

SỐ TT	Nhiệm vụ trọng tâm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
1	Triển khai thực hiện có hiệu quả Chỉ thị số 20-CT/TU ngày 26/4/2023 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên đến năm 2025; Chương trình CCHC nhà nước tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2021 - 2025; Chương trình nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2022 – 2025; Kế hoạch số 14 /KH-UBND ngày 24/7/2025 của UBND phường Kế hoạch về cải cách hành chính phường năm 2025; Kế hoạch số 39 /KH-UBND ngày 18/8/2025 của UBND phường về nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động công vụ và tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn phường; Kế hoạch số 21/KH-UBND ngày 29/7/2025 của UBND phường triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” trên địa bàn phường.	Phòng Văn hoá - Xã hội	Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị,	Thường xuyên
2	Tổ chức tập huấn, tuyên truyền, phổ biến các nội dung nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công phường Phổ Yên năm 2025	Phòng Văn hoá - Xã hội	Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị,	Quý III/2025

3	<p>Triển khai hiệu quả các chính sách thiết yếu liên quan trực tiếp tới đời sống của người dân theo chức năng, nhiệm vụ được giao, trong đó đảm bảo cung cấp kịp thời, đầy đủ thông tin về chính sách tới người dân; phát huy vai trò tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, triển khai chính sách; chính sách được triển khai thực sự nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân.</p>	<p>Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị,</p>	<p>Phòng Văn hoá - Xã hội</p>	<p>Thường xuyên</p>
4	<p>Công khai kịp thời, đầy đủ nội dung và hình thức đối với các nội dung phải công khai theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật tiếp cận thông tin. Trọng tâm là công khai tình hình thực hiện ngân sách cấp xã; danh sách hộ nghèo, cận nghèo; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất theo quy định..., đảm bảo mọi người dân đều có thể tiếp cận, nắm bắt.</p>	<p>Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị,</p>	<p>Phòng Văn hoá - Xã hội</p>	<p>Thường xuyên</p>
5	<p>Cung cấp đầy đủ thông tin và tổ chức cho Nhân dân được bàn và quyết định các vấn đề chung của cộng đồng dân cư trước khi triển khai; xin ý kiến Nhân dân đầy đủ, đúng quy định đối với các nội dung phải xin ý kiến. Tổ chức bồi dưỡng về kỹ năng, nghiệp vụ, nâng cao hiệu quả hoạt động của Ban Thanh tra Nhân dân, Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng. Tuyên truyền rộng rãi kết quả thanh tra, kiểm tra, giám sát tới Nhân dân.</p>	<p>Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị</p>	<p>Phòng Văn hoá - Xã hội</p>	<p>Thường xuyên</p>
6	<p>Nâng cao chất lượng bầu cử Tổ trưởng Tổ dân phố qua việc mời đầy đủ cử tri, khuyến khích khi bầu có từ 2 ứng cử viên trở lên, hình thức bầu bằng phiếu kín, tránh việc bầu hộ; công khai kết quả bầu cử đúng quy định tới mọi người dân.</p>	<p>Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị</p>	<p>Ủy ban Mặt trận Tổ quốc phường</p>	<p>Thường xuyên</p>

7	Thực hiện đúng quy định việc tiếp công dân. Giải quyết kịp thời, thỏa đáng, đúng quy định pháp luật mọi ý kiến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người dân, doanh nghiệp.	Văn phòng HĐND và UBND phường	UB kiểm tra Đảng uỷ	Thường xuyên
8	Rà soát các vướng mắc, khó khăn của người dân trên địa bàn và tổ chức các hội nghị đối thoại với người dân (tối thiểu 02 lần/1 năm) để hỗ trợ, hướng dẫn, giải quyết kịp thời.	Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị (Văn phòng HĐND-UBND)	Phòng Văn hoá - Xã hội	Năm 2025
9	Bồi dưỡng, nâng cao năng lực, hiệu quả hoạt động của các Tổ hòa giải, Ban Công tác mặt trận xóm/tổ dân phố trong việc giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp tại cơ sở.	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc phường	Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị	Năm 2025
10	Tập trung thanh tra những nội dung, lĩnh vực dư luận xã hội quan tâm như: quản lý thu, chi ngân sách, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ y tế, giáo dục công lập, tuyển dụng công chức, viên chức...Công khai rộng rãi kết quả thanh tra, xử lý các trường hợp vi phạm để mọi người dân có thể dễ dàng nắm bắt.	UB kiểm tra Đảng uỷ phường	Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị	Thường xuyên

11	<p>Công khai đầy đủ TTHC, phí, lệ phí tại trung tâm HCC. Hướng dẫn người dân thực hiện TTHC tận tình, chu đáo, không để người dân phải chờ đợi lâu, bỏ sung hồ sơ nhiều lần, phải chi thêm ngoài phí, lệ phí khi giải quyết TTHC. Không để hồ sơ TTHC giải quyết quá hạn. Xử lý nghiêm cán bộ, công chức có hành vi nhũng nhiễu, nhiều lần để hồ sơ giải quyết quá hạn. Tiếp nhận và giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân về việc giải quyết TTHC.</p>	Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị	Phòng Văn hoá - Xã hội	Thường xuyên
12	<p>Tham mưu đầu tư, cải tạo, nâng cấp cơ sở vật chất và trang thiết bị cho các cơ sở y tế công lập. Không để người bệnh phải chờ đợi lâu, phải nằm chung giường, phòng bệnh và nhà vệ sinh sạch sẽ. Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ y bác sỹ. Không để xảy ra việc người bệnh phải chi thêm ngoài quy định khi khám, chữa bệnh.</p>	Phòng Văn hoá - Xã hội	Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị	Thường xuyên
13	<p>Tiếp tục đầu tư xây dựng cơ sở vật chất cho các trường Mầm non, tiểu học, Trung học cơ sở trên địa bàn. Đảm bảo lớp học kiên cố, nước uống sạch, nhà vệ sinh sạch cho học sinh. Không để xảy ra tình trạng lạm thu tiền đóng góp; minh bạch thu chi các loại quỹ và thường xuyên thông tin về kết quả học tập tới phụ huynh học sinh.</p>	Phòng Văn hoá - Xã hội	Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị	Thường xuyên
14	<p>Nâng cao chất lượng cung cấp các dịch vụ công gồm: điện sinh hoạt, nước sạch, thu gom rác thải, đường giao thông, an ninh trật tự tại các khu dân cư.</p>	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị,	Thường xuyên

15	<p>Kiểm tra, hướng dẫn việc tuân thủ các quy định pháp luật về môi trường; kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm các hành vi gây ô nhiễm môi trường. Triển khai các biện pháp bảo vệ, cải thiện chất lượng không khí, chất lượng nguồn nước sông/suối/kênh/mương trên địa bàn; đảm bảo các nguồn nước, không khí tại các khu dân cư không bị ô nhiễm</p>	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị	Thường xuyên
16	<p>Đăng tải đầy đủ, kịp thời các chủ chương, chính sách pháp luật; các nội dung phải xin ý kiến người dân; các nội dung thông báo, công khai minh bạch; các thông tin, biểu mẫu, quy trình giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương... đảm bảo đơn giản, dễ hiểu, dễ tiếp cận. Phản hồi kịp thời các phản ánh của người dân trên Trang thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Công dịch vụ công quốc gia.</p>	Trung tâm dịch vụ tổng hợp	Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị	Thường xuyên

