

Số: /KH - STP

Lào Cai, ngày tháng năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Duy trì và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2024 của Sở Tư pháp

Thực hiện Kế hoạch số 169/KH-UBND ngày 18/3/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai về duy trì và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lào Cai năm 2024, để chủ động triển khai các giải pháp duy trì và nâng cao kết quả đã đạt được, đồng thời khắc phục những tồn tại, hạn chế. Sở Tư pháp xây dựng Kế hoạch triển khai, cụ thể như sau:

#### I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

Khắc phục những hạn chế trong thực hiện các nội dung của Chỉ số SIPAS của Sở. Duy trì và tiếp tục nâng cao các nội dung của Chỉ số SIPAS đã đạt được; 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. Phấn đấu Chỉ số SIPAS của Sở được cải thiện, năm sau tốt hơn, tăng bậc xếp hạng so với năm trước.

Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu, của mỗi công chức, viên chức và người lao động; huy động được sự tham gia của mọi tầng lớp Nhân dân vào quá trình xây dựng, giám sát việc thực thi chính sách.

##### 2. Yêu cầu

Các nội dung lĩnh vực được phân công của Chỉ số SIPAS đánh giá đúng thực trạng, kết quả thực hiện.

Có biện pháp khắc phục và tổ chức triển khai có chất lượng, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền.

Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, để công chức, viên chức và người dân, tổ chức nhận thức đầy đủ, sâu sắc về ý nghĩa, tầm quan trọng của Chỉ số SIPAS, xem đây là một kênh thông tin khách quan, toàn diện, chỉ ra những việc làm được và chưa làm được, mức độ hiệu quả trong việc ban hành, tổ chức thực hiện các chính sách và việc cung ứng dịch vụ hành chính công toàn tỉnh.

Phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, của công chức, viên chức và người lao động trong thực thi công vụ; huy động sự tham gia vào cuộc của các tổ chức, cá nhân trong quá trình triển khai xác định Chỉ số SIPAS.

## **II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

### **1. Nhiệm vụ**

#### *1.1. Xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách công*

- Thực hiện đúng, đủ quy định về công khai, minh bạch các thông tin chính sách tại trụ sở cơ quan, tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Sở tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Cổng thông tin điện tử của Sở; Trang thông tin phổ biến giáo dục pháp luật của tỉnh; hình thức công khai phù hợp, thuận tiện; cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền các lĩnh vực hành chính công trong nhân dân bằng nhiều hình thức đa dạng, nội dung phong phú giúp nâng cao nhận thức, trách nhiệm và tăng cường sự tham gia đóng góp ý kiến của người dân, tổ chức trong quá trình xây dựng và tổ chức thực thi chính sách.

- Tạo điều kiện cho Nhân dân được biết, được bàn, được tham gia thực hiện và kiểm tra, giám sát việc thực hiện; được phản ánh, kiến nghị, tham gia ý kiến vào các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các cơ chế, chính sách của Trung ương, của địa phương.

- Tiếp tục triển khai đo lường sự hài lòng của người dân với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước để nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện nâng cao chất lượng phục vụ, góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống cho người dân, cải thiện môi trường kinh doanh cho doanh nghiệp.

- Chủ động, tích cực hơn trong việc gặp gỡ, tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân; tăng cường trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; kịp thời phát hiện những hạn chế, yếu kém trong quản lý để khắc phục và nâng cao trách nhiệm trong việc giải trình đối với người dân.

- Các chính sách mới được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Sở; Trang thông tin phổ biến giáo dục pháp luật của tỉnh; lấy phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát gửi tới người dân.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, công chức, viên chức và người lao động có trách nhiệm trong việc triển khai, thực hiện công tác CCHC của cơ quan, đơn vị;

- Thủ trưởng đơn vị trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức triển khai thực hiện CCHC và chịu trách nhiệm về kết quả, tiến độ thực hiện nhiệm vụ CCHC được giao; xác định CCHC là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt; xây dựng kế hoạch thực hiện cụ thể trong từng thời gian, từng lĩnh vực; phân công rõ trách nhiệm của cơ quan và công chức, viên chức và người lao động.

### *1.2. Việc cung ứng dịch vụ hành chính công*

- Thực hiện tốt hơn nữa việc niêm yết công khai và thông tin về quy trình giải quyết các TTHC.

- Tập trung rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, kiến nghị cấp có thẩm quyền cắt giảm tối đa các thủ tục hành chính không phù hợp, không cần thiết; cập nhật, công bố, công khai đầy đủ các quy định về thủ tục hành chính. Niêm yết, công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử của Sở và tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC (Bộ phận một cửa - Trung tâm phục vụ hành chính của tỉnh).

- Tăng cường công tác kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; nhất là trách nhiệm của công chức thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân, tổ chức; thực hiện nghiêm việc xin lỗi tổ chức, cá nhân khi hồ sơ trễ hạn nêu rõ lý do trễ hạn; kịp thời chấn chỉnh những biểu hiện gây khó khăn, phiền hà, nhũng nhiễu.

- Đẩy mạnh việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ xử lý hồ sơ; số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC để nâng cao tính công khai, minh bạch, rút ngắn thời gian, tiết kiệm chi phí. Khai thác có hiệu quả Cơ sở dữ liệu TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Thực hiện đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

- Đẩy mạnh phân cấp trong giải quyết thủ tục hành chính theo hướng cấp nào sát cơ sở, sát nhân dân nhất thì giao cho cấp đó giải quyết, đảm bảo nguyên tắc quản lý ngành, lãnh thổ, không để tình trạng nhiều tầng nấc, kéo dài thời gian giải quyết và gây nhũng nhiễu, tiêu cực, phiền hà cho nhân dân.

- Chấn chỉnh, loại bỏ các hành vi không phù hợp của công chức, viên chức và người lao động như những nhiều, làm việc không đúng giờ, trễ hẹn, ưu tiên người thân, quen.

- Hướng dẫn, hỗ trợ người dân chuẩn bị hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ.

- Thường xuyên tập huấn nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, củng cố thói quen xin lỗi người dân khi cán bộ, công chức có sai sót, hồ sơ bị chậm muộn.

- Chú trọng nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý những kiến nghị, góp ý của tổ chức, công dân.

- Giải quyết triệt để những phản hồi, kiến nghị của người dân.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng hẹn, có thông tin đầy đủ, chính xác, đảm bảo tính công bằng.

- Tập trung thực hiện các kênh thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân một cách hiệu quả và thiết thực. Mỗi cơ quan đều phải có Hòm thư góp ý đặt ở vị trí thuận tiện; công khai số điện thoại tiếp nhận phản ánh kiến nghị; thực hiện việc tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật; lắng nghe phản ánh, kiến nghị của người dân từ những cuộc tiếp xúc cử tri. Khi có phản ánh, kiến nghị phải giải quyết triệt, không để xảy ra tình trạng người dân phản ánh nhưng không được xem xét, giải quyết.

- Thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

## **2. Giải pháp**

- Tăng cường công tác chỉ đạo điều hành của người đứng đầu đơn vị; Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, công chức, viên chức và người lao động có trách nhiệm trong việc triển khai, thực hiện chỉ số SIPAS của Sở.

- Nâng cao nhận thức của từng công chức, viên chức và người lao động về vai trò của Chỉ số SIPAS đối với sự phát triển kinh tế-xã hội của tỉnh; từ đó tăng cường hành động, tạo sự chuyển biến đồng bộ, chặt chẽ, quyết liệt trong việc thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số SIPAS của Sở.

- Chú trọng lắng nghe và thường xuyên đối thoại với người dân, doanh nghiệp; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của từng công chức, viên chức và người lao động.

- Thủ trưởng cơ quan trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức triển khai thực hiện CCHC và chịu trách nhiệm về kết quả, tiến độ thực hiện nhiệm vụ CCHC được giao; xác định CCHC là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt; xây dựng kế hoạch

thực hiện cụ thể trong từng thời gian, từng lĩnh vực; phân công rõ trách nhiệm của cơ quan, tổ chức và cán bộ, công chức, viên chức;

- Đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền các mục tiêu, nhiệm vụ CCHC theo Đề án số 14-ĐA/TU ngày 11/12/2020 của Tỉnh ủy Lào Cai về cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Lào Cai, giai đoạn 2020 - 2025; Kế hoạch số 329/KH-UBND ngày 18/8/2021 của UBND tỉnh Lào Cai về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 và Đề án số 14-ĐA/TU ngày 11/12/2020 của Tỉnh ủy Lào Cai về “Cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Lào Cai, giai đoạn 2021-2025”. Khuyến khích các tổ chức, cá nhân tham gia vào tiến trình cải cách và giám sát chất lượng thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức. Phát huy vai trò tích cực của báo chí, các cá nhân, tổ chức trong việc phát hiện, phản ánh chính xác, kịp thời những mặt tích cực và tiêu cực của các tổ chức và cá nhân thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.

- Đẩy mạnh thanh tra, kiểm tra việc triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính. Đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ công chức, viên chức và người lao động bằng các hình thức phù hợp, có hiệu quả.

- Tiếp tục rà soát và đơn giản hóa thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực quản lý nhà nước của ngành tư pháp. Triển khai thực hiện có hiệu quả Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh; từng bước thực hiện theo hướng tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và giải quyết tại chỗ.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở**

- Tham mưu, quán triệt các nội dung trên đến toàn thể công chức, viên chức và người lao động; chủ động thực hiện tốt các nội dung công việc được giao theo kế hoạch; trưởng phòng, thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở về kết quả đã triển khai, thực hiện.

- Báo cáo kết quả thực hiện được lồng ghép cùng với báo cáo cải cách hành chính của các phòng, đơn vị và gửi về Văn phòng Sở định kỳ cùng với báo cáo quý/năm để tổng hợp báo cáo theo quy định.

**2. Văn phòng Sở:** Bố trí kinh phí và chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc Sở triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch duy trì và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS).

Trên đây là Kế hoạch duy trì và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2024 của Sở

Tư pháp, yêu cầu các phòng nghiệp vụ, các đơn vị trực thuộc Sở phối hợp triển khai thực./.

***Nơi nhận:***

- Ủy ban nhân dân tỉnh (b/c);
- Sở Nội vụ tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- Phòng chuyên môn, các đơn vị thuộc Sở;
- Công TTĐT Sở;
- Trang thông tin PBGDPL tỉnh;
- Lưu: VT, TH.

**GIÁM ĐỐC**

**Lê Ngọc Quỳnh**