

Số: /KH-UBND

Hội An Đông, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao kết quả các Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS); Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) năm 2025 trên địa bàn phường Hội An Đông

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Kịp thời rà soát, tập trung triển khai các Bộ chỉ số, các tiêu chí thành phần có liên quan đến địa phương. Xác định rõ các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm, có tính đột phá, khả thi để nâng cao xếp hạng đối với từng Chỉ số, các tiêu chí thành phần thuộc các Chỉ số trong năm 2025 và những năm tiếp theo, phù hợp với cơ cấu tổ chức mới của các cơ quan chuyên môn và việc thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong công tác tham mưu, chỉ đạo; của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, hướng đến sự phục vụ chuyên nghiệp, hiệu quả, minh bạch và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- Nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn phường.

2. Yêu cầu

- Các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải cụ thể, có tính đột phá, khả thi, bám sát các tiêu chí, tiêu chí thành phần của từng Chỉ số và những hạn chế, yếu kém đã được nhìn nhận, đánh giá trong thời gian qua.

- Xác định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, đặc biệt là vai trò của người đứng đầu trong chỉ đạo, tổ chức thực hiện và chịu trách nhiệm về kết quả cải thiện các Chỉ số được giao phụ trách.

- Tăng cường công tác phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các phòng chuyên môn, đơn vị và các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch.

- Thực hiện tốt công tác thông tin, tuyên truyền về các giải pháp cải thiện Chỉ số, tạo sự đồng thuận, hưởng ứng và tham gia tích cực của cán bộ, công chức, viên chức, người dân và doanh nghiệp.

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện; kịp

thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc và có điều chỉnh phù hợp để bảo đảm hoàn thành mục tiêu đề ra.

II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX)

1.1. Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC

- Tăng cường vai trò, trách nhiệm người đứng đầu; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát; đổi mới, nâng cao chất lượng tham mưu, xây dựng và tổ chức thực hiện Kế hoạch, báo cáo CCHC.

- Đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền CCHC; nhân rộng các sáng kiến, mô hình CCHC hiệu quả. Khắc phục hạn chế trong việc xử lý các vấn đề sau kiểm tra và tích cực triển khai các giải pháp để có các sáng kiến đột phá.

1.2. Cải cách thể chế

- Nâng cao chất lượng công tác xây dựng, ban hành và kiểm tra, rà soát văn bản quy phạm pháp luật bảo đảm tính đồng bộ, thống nhất, khả thi.

- Kịp thời phát hiện những văn bản có dấu hiệu trái pháp luật hoặc hết hiệu lực, cần bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung đề nghị cấp có thẩm quyền xử lý kịp thời.

- Thực hiện hiệu quả công tác theo dõi thi hành pháp luật và kiểm tra quy phạm pháp luật.

1.3. Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)

- Thường xuyên rà soát, kiến nghị đơn giản hóa TTHC, cắt giảm chi phí tuân thủ.

- Bảo đảm công khai 100% TTHC chính xác, kịp thời, đồng bộ trên các nền tảng trực tuyến.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm phục vụ Hành chính công phường.

- Tổ chức triển khai thực hiện số hóa, ký số hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa phường theo đúng quy định; đảm bảo 100% hồ sơ TTHC giải quyết được cập nhật đồng bộ với hồ sơ giấy trên phần mềm một cửa điện tử, 100% hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa, ký số đảm bảo đúng quy định.

- Duy trì việc công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường. Kịp thời xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định.

1.4. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính

- Tiếp tục rà soát, sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả.

- Thực hiện hiệu quả phân cấp quản lý nhà nước theo hướng dẫn của Trung

ương, thành phố.

1.5. Cải cách chế độ công vụ

- Kịp thời cập nhật và triển khai hiệu quả Đề án vị trí việc làm.
- Nâng cao chất lượng công tác quản lý, sử dụng, bổ nhiệm, đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức, khắc phục tình trạng cán bộ lãnh đạo quản lý bị kỷ luật.
- Siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ.
- Bảo đảm tỷ lệ cán bộ, công chức phường đạt chuẩn theo quy định.

1.6. Cải cách tài chính công:

- Thực hiện nghiêm các quy định về quản lý, sử dụng ngân sách nhà nước, tài sản công.
- Đẩy mạnh việc thực hiện cơ chế tự chủ đối với các đơn vị sự nghiệp công lập. Bảo đảm thực hiện đúng quy định về cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính, trong năm không có sai phạm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính.
- Thực hiện đầy đủ, kịp thời 100% các kiến nghị của cơ quan thanh tra, kiểm toán. Nâng cao hiệu quả giải ngân vốn đầu tư công.

1.7. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số:

- Bám sát chỉ đạo, hướng dẫn của cấp trên để tập trung khắc phục tình trạng giảm điểm trong các chỉ số nội dung thành phần có liên quan.
- Chú trọng triển khai, phối hợp triển khai hạ tầng số, các nền tảng số, cơ sở dữ liệu dùng chung, nâng cao hiệu quả khai thác hạ tầng kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu.
- Tiếp tục nâng cao tỷ lệ và chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình; tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến.
- Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến. Nâng cao tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; đẩy mạnh tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa.

2. Nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS)

2.1. Tiêu chí về việc ban hành, tổ chức thực hiện các chính sách:

- Tăng cường công tác tuyên truyền, cung cấp thông tin về chính sách pháp luật liên quan trực tiếp đến đời sống người dân.
- Nâng cao vai trò của các tổ chức quần chúng trong việc tuyên truyền, giáo dục và tổ chức tham gia của người dân đối với việc xây dựng chính sách, pháp luật.
- Mở rộng việc sử dụng các báo điện tử trong việc tuyên truyền các chính sách, pháp luật của Nhà nước và thu thập, phản ánh các ý kiến đóng góp, tham gia của Nhân dân.

2.2. Tiêu chí về Cung ứng dịch vụ công

- Đa dạng hóa kênh thông tin, bảo đảm thông tin TTHC dễ tiếp cận, dễ hiểu.
- Bảo đảm 100% TTHC được niêm yết công khai tại nơi tiếp nhận hồ sơ, dễ đọc, dễ hiểu. CBCC-NLĐ tuân thủ tuyệt đối quy định về thành phần hồ sơ, phí, lệ phí. Giảm thiểu tối đa hồ sơ giải quyết chậm hạn (dưới 1%).
- Tập trung chấn chỉnh thái độ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử; nâng cao năng lực hướng dẫn hồ sơ của CBCC - NLĐ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.
- Tăng cường giám sát, xử lý nghiêm các hành vi tiêu cực, gây phiền hà, thiếu tôn trọng người dân.

3. Phối hợp trong việc nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI)

3.1. Cải thiện Chỉ số nội dung “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”

- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và các quyền tham gia của người dân.
- Tạo cơ chế, diễn đàn thực chất để người dân tham gia góp ý xây dựng chính sách, giám sát hoạt động của chính quyền phường.
- Nâng cao chất lượng các cuộc bầu cử ở cơ sở, bảo đảm dân chủ, đúng luật.

3.2. Cải thiện Chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định”

- Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ việc công khai các thông tin theo quy định, đặc biệt là quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất, thu chi ngân sách phường.
- Nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng thông tin cho người dân.

3.3. Cải thiện Chỉ số nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân”

- Nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp công dân, đối thoại; giải quyết kịp thời, dứt điểm khiếu nại, tố cáo, bức xúc của người dân.
- Cải thiện chất lượng và khả năng tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ pháp lý tại cơ sở.

3.4. Cải thiện Chỉ số nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”

- Quyết liệt thực hiện các giải pháp phòng ngừa, phát hiện, xử lý tham nhũng, tiêu cực, đặc biệt trong các lĩnh vực nhạy cảm (đất đai, y tế, tuyển dụng).
- Nâng cao nhận thức và quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền phường.
- Bảo đảm công bằng, minh bạch trong tuyển dụng CBCCVC, bố trí, sắp xếp vị trí việc làm.

3.5. Cải thiện Chỉ số nội dung “Thủ tục hành chính công”

- Nâng cao chất lượng phục vụ, thái độ của CBCC-NLĐ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Tiếp tục đơn giản hóa TTHC, rút ngắn thời gian giải quyết, giảm chi phí đi lại và chi phí không chính thức cho người dân, doanh nghiệp.

3.6. Cải thiện Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công”

- Tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công lập, giáo dục tiểu học công lập.

- Đầu tư cải thiện, nâng cấp cơ sở hạ tầng thiết yếu (điện, đường giao thông nông thôn, nước sạch, vệ sinh môi trường); bảo đảm an ninh, trật tự.

3.7. Cải thiện Chỉ số nội dung “Quản trị môi trường”

- Tăng cường công tác quản lý, giám sát và xử lý các hành vi gây ô nhiễm môi trường.

- Nâng cao ý thức, trách nhiệm bảo vệ môi trường của người dân, doanh nghiệp và chính quyền.

- Tập trung cải thiện chất lượng không khí và nguồn nước sinh hoạt.

3.8. Cải thiện Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử”

- Khắc phục triệt để tình trạng thứ hạng thấp và sụt giảm mạnh.

- Tăng cường khả năng tiếp cận và kỹ năng sử dụng Internet, dịch vụ công trực tuyến cho người dân. Nâng cao hiệu quả phúc đáp kiến nghị của người dân qua kênh trực tuyến.

III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP CỤ THỂ

(Chi tiết tại Phụ lục đính kèm)

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND phường

- Tập trung rà soát, tham mưu, chỉ đạo triển khai đầy đủ nội dung, nhiệm vụ tại (Mục II và III) của Kế hoạch này theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị, đồng thời chịu trách nhiệm trước UBND phường, Chủ tịch UBND phường về kết quả thực hiện các nội dung, tiêu chí, tiêu chí thành phần được giao chủ trì.

- Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội trong việc triển khai thực hiện các nội dung trọng tâm để phân tích, đánh giá nguyên nhân tồn tại hạn chế, đưa ra các giải pháp nâng cao cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI năm 2025.

- Tiếp tục nâng cao công tác chỉ đạo, điều hành, xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu, chịu trách nhiệm trước UBND phường về kết quả thực hiện công tác CCHC của cơ quan, đơn vị mình.

- Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội chấm điểm, tổng hợp tài liệu kiểm chứng trong công tác chấm điểm Chỉ số PAR INDEX năm 2025 và điều tra xã hội học đối với cán bộ, công chức về công tác CCHC.

- Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội, các đơn vị có liên quan trong việc triển khai công tác điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS) năm 2025.

- Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội và các đơn vị có liên quan trong việc triển khai công tác điều tra xã hội học để đánh giá Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) theo đề nghị của cơ quan có thẩm quyền.

- Lồng ghép báo cáo kết quả triển khai nội dung được giao chủ trì, triển khai trong Kế hoạch này vào báo cáo CCHC năm 2025 hoặc theo yêu cầu trong quá trình thực hiện nhiệm vụ để Phòng Văn hóa - Xã hội tổng hợp, báo cáo theo quy định.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Làm đầu mối theo dõi, đôn đốc các cơ quan chuyên môn, đơn vị thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để cải thiện các nội dung, tiêu chí, tiêu chí thành phần Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAPI theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

- Chủ trì, theo dõi, tổng hợp chung việc cải thiện, nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS và là đầu mối tham mưu, phối hợp trong việc thực hiện các tiêu chí thành phần thuộc Chỉ số PAPI theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

- Triển khai các nhiệm vụ, giải pháp để hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ đối với các nội dung, chỉ số thành phần được phân công chủ trì.

- Chủ trì hướng dẫn, đôn đốc, phối hợp với các cơ quan chuyên môn, đơn vị tổng hợp tài liệu kiểm chứng chấm điểm Chỉ số PAR INDEX; làm đầu mối phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2025 (SIPAS) theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

- Tổng hợp kết quả triển khai các nội dung theo Kế hoạch này do các cơ quan chuyên môn, đơn vị báo cáo lồng ghép vào báo cáo kết quả công tác CCHC năm 2025 theo nhiệm vụ được giao.

- Xây dựng chuyên mục về CCHC, đăng tải các tin bài thông tin, tuyên truyền về công tác triển khai thực hiện CCHC của phường trên trang thông tin điện tử; thông tin về kết quả đạt được của các Chỉ số trên địa bàn để cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp được biết.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Chịu trách nhiệm theo dõi, hướng dẫn việc tiếp nhận và giải quyết TTHC theo thẩm quyền quản lý.

- Định kỳ tổng hợp, báo cáo kết quả giải quyết TTHC của Trung tâm, bao gồm các hồ sơ đúng hạn, quá hạn (chia theo đơn vị, lĩnh vực) gửi về Phòng Văn hóa - Xã hội để tổng hợp, theo dõi báo cáo theo quy định.

4. Đề nghị các Ban của HĐND phường; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc phường

- Tăng cường giám sát việc thực hiện các nội dung về CCHC, triển khai các nhiệm vụ, mục tiêu theo các Nghị quyết, Quyết định, Chương trình, Kế hoạch được Đảng ủy, HĐND, UBND phường ban hành.

- Theo chức năng, nhiệm vụ phối hợp giám sát quá trình triển khai xác định các bộ Chỉ số trên địa bàn theo đề nghị của các đơn vị có liên quan.

Trên đây là Kế hoạch Cải thiện, nâng cao kết quả các Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS); Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) năm 2025 trên địa bàn phường Hội An Đông; đề nghị các cơ quan, đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo UBND phường (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

- Ủy ban nhân dân TP;
- Sở Nội vụ;
- TT. Đảng ủy, HĐND, UBND phường;
- CT, các PCT.UBND phường;
- UBMTTQVN và các đoàn thể CT-XH phường;
- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc phường;
- Lưu: VT.

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

Nguyễn Thị Hồng

xuanlt16-02/10/2025 19:32:46-xuanlt16-xuanlt16-xuanlt16