

KẾ HOẠCH

Cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) trên địa bàn thành phố Gia Nghĩa năm 2024

Căn cứ Báo cáo số 30/BC-SNV ngày 02/02/2024 của Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông về kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp thành phố trên địa bàn tỉnh năm 2023.

Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch cải thiện và nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2024 trên địa bàn thành phố Gia Nghĩa, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm cải thiện, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong thực hiện các nội dung của Chỉ số SIPAS trên địa bàn thành phố. 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, tổ chức. Sử dụng hiệu quả kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà người dân đánh giá chưa tích cực, hài lòng thấp và các nội dung được nhiều người dân mong đợi cải thiện trong thời gian tới; nhằm xác định các giải pháp khắc phục phù hợp để nâng cao chất lượng xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công, từ đó nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính.

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, phát huy sự tham gia của mọi tầng lớp Nhân dân vào quá trình xây dựng, giám sát việc thực thi chính sách.

- Phấn đấu Chỉ số SIPAS của thành phố được cải thiện, năm sau tốt hơn, tăng bậc xếp hạng so với năm trước.

2. Yêu cầu

- Đánh giá đúng thực trạng, kết quả thực hiện của Chỉ số SIPAS.
- 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 cán bộ, 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 trên địa bàn thành phố.

- Phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, của cán bộ, công chức, viên chức 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. Tổ chức thực hiện các chính sách

a. Việc cung cấp thông tin về chính sách cho người dân:

- Thực hiện đúng, đủ quy định về công khai, minh bạch các thông tin chính sách tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố, phường, xã, Cổng thông tin điện tử; hình thức công khai phù hợp, thuận tiện để người dân có thể tiếp cận và giám sát.

- 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.

b. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện 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, đường lối của Đảng, chính sách, 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, doanh nghiệp với sự phục vụ của các 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.

- 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.

c. Chất lượng chính sách:

- Nâng cao chất lượng chính sách về phát triển kinh tế ở địa phương: Tiếp tục triển khai có hiệu quả quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng tại địa phương.

- Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ y tế công lập:

+ Tăng cường tuyên truyền chính sách về khám chữa bệnh cho người bệnh đảm bảo.

+ Từng bước nâng cao chất lượng các trạm y tế phường, xã để nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe, khám chữa bệnh cho người dân, bảo đảm cho mọi người dân đều được chăm sóc sức khỏe ban đầu với chi phí thấp, hiệu quả cao, góp phần thực hiện công bằng xã hội, tạo niềm tin cho Nhân dân. Ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý thông tin khám chữa bệnh; đầu tư nâng cấp một số trang thiết bị hiện đại cho các trạm y tế và bệnh viện để phục vụ công tác khám, chữa bệnh; nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ y, bác sỹ.

- Cải thiện chất lượng giáo dục phổ thông công lập:

+ Cải thiện chất lượng giáo dục.

+ Nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên về năng lực chuyên môn, kỹ năng sư phạm và phẩm chất đạo đức. Thiết lập các kênh thông tin để thường xuyên liên hệ trao đổi với phụ huynh về tình hình học tập và rèn luyện của học sinh; tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công để phân tích, đánh giá và xây dựng các giải pháp thực hiện nhằm nâng cao chỉ số hài lòng trong lĩnh vực giáo dục.

- Chính sách về trật tự, an toàn xã hội:

+ Đảm bảo an ninh chính trị, quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng, phòng chống tội phạm; nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động thực hiện các chương trình phối hợp giữa chính quyền cơ sở, các đoàn thể và Nhân dân trong công tác xây dựng nền quốc phòng toàn dân, an ninh vững mạnh; thực hiện nghiêm quy định về phòng cháy, chữa cháy.

+ Đảm bảo an ninh chính trị, quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng, phòng chống tội phạm; nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động thực hiện các chương trình phối hợp giữa chính quyền cơ sở, các đoàn thể và Nhân dân trong công tác xây dựng nền quốc phòng toàn dân, an ninh vững mạnh; thực hiện nghiêm quy định về phòng cháy, chữa cháy.

- Chính sách về giao thông đường bộ: Tiếp tục triển khai quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ,...

- Chính sách về điện sinh hoạt: Triển khai chính sách về điện sinh hoạt phù hợp với các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, đường dây, chất lượng điện sinh hoạt,...

- Chính sách về nước sinh hoạt:

+ Tiếp tục thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân theo chương trình Mục tiêu quốc gia nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn, đảm bảo chất lượng các công trình cấp nước sạch; thực hiện tốt dịch vụ thu gom, xử lý rác thải, nước thải ở các khu vực, địa bàn dân cư.

+ Triển khai chính sách về nước sinh hoạt phù hợp với các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt.

+ Chính sách về an sinh xã hội phù hợp với các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai,...

1.2. Cung ứng dịch vụ hành chính công

a. Tiếp cận dịch vụ:

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

- Tiếp tục nâng cao chất lượng cho công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cho phù hợp với yêu cầu làm việc, phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.

b. Thủ tục hành chính:

- 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.

- Thực hiện nghiêm việc xin lỗi tổ chức, cá nhân khi hồ sơ 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. Chuẩn hóa, điện tử hóa quy trình nghiệp vụ xử lý hồ sơ; số hóa kết quả thủ tục hành chính để nâng cao tính công khai, minh bạch, rút ngắn thời gian, tiết kiệm chi phí.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Thực hiện đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ và các văn bản có liên quan.

- 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. 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; lắng nghe phản ánh, kiến nghị của người dân từ những cuộc tiếp xúc cử tri, những cuộc đối thoại. Khi có phản ánh, kiến nghị phải giải quyết triệt để, không để xảy ra tình trạng người dân phản ánh nhưng không được xem xét, giải quyết.

c. Công chức trực tiếp giải quyết công việc:

- Chấn chỉnh, loại bỏ các hành vi không phù hợp của cán bộ, công chức như nhũng nhiễu, làm việc không đúng giờ, trễ hẹn, ưu tiên người thân, quen,...

- Không ngừng 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.

d. Cơ chế phản hồi, góp ý:

- 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.

2. Giải pháp

- Tăng cường công tác chỉ đạo điều hành, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm trong việc triển khai, thực hiện chỉ số SIPAS.

- Nâng cao nhận thức của từng cán bộ, công chức, viên chức về vai trò của Chỉ số SIPAS đối với sự phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương; 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 thành phố.

- Chú trọng lắng nghe và thường xuyên đối thoại với người dân, doanh nghiệp; đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của từng cán bộ, công chức, viên chức; quan tâm tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng.

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

- Không ngừng nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng cho đội ngũ công chức trực tiếp tham mưu nhiệm vụ cải cách hành chính của địa phương.

- UBND các phường, xã tổ chức hội nghị trao đổi, đối thoại với Nhân dân trên địa bàn.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, ban, đơn vị và UBND các phường, xã

- Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường, xã tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền các chính sách đến người dân thông qua nhiều hình thức thông tin phù hợp với mọi đối tượng người dân. Tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức giúp người dân tham gia dễ dàng và để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến và kết quả tác động của các chính sách.

- Đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC đối với cá nhân, tổ chức theo hướng hiện đại, hiệu quả, thuận lợi, minh bạch, tăng cường kiểm tra giải quyết TTHC tại các cơ quan chuyên môn. Đẩy mạnh thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ thanh toán trực tuyến; khuyến khích hỗ trợ người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện xin lỗi đối với thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn; đảm bảo mỗi hồ sơ giải quyết trễ hạn phải thực hiện xin lỗi không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ; có hình thức xử lý đối

với công chức, viên chức giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn nhiều lần nếu không có lý do chính đáng.

- Xây dựng văn hóa công vụ trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy người dân, tổ chức làm trung tâm phục vụ, mang lại sự hài lòng, niềm tin cho người dân, tổ chức. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến TTHC đảm bảo theo quy định.

- Chỉ đạo, đánh giá, kiểm tra, xử lý nghiêm túc, kịp thời việc quản lý và khai thác cơ sở dữ liệu về TTHC và giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị để đảm bảo dữ liệu được cập nhật kịp thời, đúng quy định và có thông tin đầy đủ, chính xác.

- Xây dựng văn hóa công vụ trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy người dân, tổ chức làm trung tâm phục vụ, mang lại sự hài lòng, niềm tin cho người dân, tổ chức.

2. Phòng Nội vụ thành phố

- Là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện Chỉ số Hài lòng - SIPAS của thành phố. Tham mưu đẩy mạnh công tác CCHC, trọng tâm là nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Phối hợp với các 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 thành phố.

3. Văn phòng HĐND - UBND thành phố

- Tham mưu UBND thành phố các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 các quy định không phù hợp.

- Triển khai việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định.

- Đổi mới việc cung cấp thông tin trên Trang thông tin điện tử của thành phố; tăng cường tuyên truyền, vận động người dân khai thác các thông tin trên Cổng thông tin điện tử thành phố.

- Tổng hợp, theo dõi việc thực hiện xin lỗi của các cơ quan, đơn vị có hồ sơ trễ hạn, báo cáo kết quả theo dõi định kỳ về UBND thành phố (*qua phòng Nội vụ*).

4. Phòng Lao động - thương binh và Xã hội thành phố

Chủ trì, phối hợp với UBND các phường, xã kiểm tra rà soát các giải quyết các chế độ, chính sách ưu đãi của Đảng, Nhà nước đối với đối tượng bảo trợ xã hội, người có công với cách mạng kịp thời, đầy đủ và đúng quy định của pháp luật.

5. Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố

Chủ trì, tham mưu nâng cao hiệu quả của việc chuyên đổi số và xây dựng chính quyền số. Xây dựng và phát triển cơ sở hạ tầng viễn thông hiện đại, đảm bảo cho các hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin nhằm thúc đẩy phát triển chính quyền điện tử.

6. Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Truyền thông thành phố

Phối hợp các cơ quan, đơn vị đăng tải đầy đủ các chuyên mục CCHC trên đài truyền thanh và thực hiện Chuyên mục CCHC trên hệ thống truyền thanh thành phố hàng tháng, quý.

7. Phòng Giáo dục và Đào tạo thành phố

Tăng cường cải thiện chất lượng giáo dục, nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên về năng lực chuyên môn, kỹ năng sư phạm và phẩm chất đạo đức. Thiết lập các kênh thông tin để thường xuyên liên hệ trao đổi với phụ huynh về tình hình học tập và rèn luyện của học sinh; tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công để phân tích, đánh giá và xây dựng các giải pháp thực hiện nhằm nâng cao chỉ số hài lòng trong lĩnh vực giáo dục.

8. Ủy ban nhân dân các phường, xã

- Tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tại cộng đồng dân cư, đảm bảo người dân hiểu và thực hiện đúng quy định của pháp luật; đẩy mạnh thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở theo hướng đi vào thực chất, góp phần xây dựng chính quyền cơ sở dân chủ, trong sạch, vững mạnh.

- Thông tin, tuyên truyền thường xuyên về các hoạt động và kết quả cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân.

- Đảm bảo hình thức, nội dung thông tin, tuyên truyền phù hợp, có thể tiếp cận đối với người dân thuộc mọi thành phần, góp phần nâng cao nhận thức, hiểu biết của người dân về quyền lợi, trách nhiệm và thúc đẩy sự tham gia của người dân trong việc giám sát và phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- UBND các phường, xã tổ chức hội nghị trao đổi, đối thoại với Nhân dân trên địa bàn theo đúng quy định.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2024 của UBND thành phố; yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện việc cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng SIPAS năm 2024. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc đề xuất thay đổi, bổ sung, các cơ quan, đơn vị báo cáo UBND thành phố (*qua Phòng Nội vụ thành phố*) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (b/c);
- TT Thành ủy (b/c);
- Thường trực HĐND thành phố (b/c);
- CT, các PCT UBND thành phố;
- Các phòng, ban, đơn vị;
- UBND các phường, xã;
- Trang tin điện tử thành phố;
- Lưu: VT, NV(MT)

CHỦ TỊCH

Đỗ Tấn Sương

PHỤ LỤC
CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CẢI THIỆN CHỈ SỐ HÀI LÒNG (SIPAS)
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2024
của UBND thành phố Gia Nghĩa)

STT	Nhiệm vụ, giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan thực hiện	Thời gian hoàn thành
I. Việc ban hành, tổ chức thực hiện các chính sách của cơ quan				
1	Các cơ quan, đơn vị cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Thường xuyên
2	Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Thường xuyên
II. Về tiếp cận dịch vụ				
1	Triển khai đầy đủ và nghiêm túc các nội dung theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ ngày 06 tháng 12 năm 2021 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; quyết liệt giảm hồ sơ trễ hạn, phấn đấu tiến tới 100% hồ sơ đúng và trước hạn.	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Các phòng, ban, đơn vị, UBND các phường, xã	Thường xuyên
2	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các phường, xã	Các phòng, ban, đơn vị, UBND các phường, xã	Thường xuyên
III. Về thủ tục hành chính				
	Niêm yết công khai, minh bạch về quy trình, thành phần, thời gian thực hiện TTHC, mức phí, lệ phí nếu có tại vị trí thuận tiện, khoa học để người dân dễ tiếp cận, tìm hiểu. Cập	Văn phòng HĐND và UBND thành phố		Thường xuyên

1	nhật đầy đủ, kịp thời những thay đổi của TTHC khi có quyết định công bố của UBND thành phố.		Các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã	
2	Tăng cường rà soát, kiến nghị đơn giản hóa những TTHC rườm rà, phức tạp; hoặc đề xuất bổ sung loại giấy tờ cần thiết vào trong quy định, tránh tình trạng công chức giải quyết tự ý đòi bổ sung thêm các giấy tờ khác ngoài quy định. Đảm bảo giải quyết TTHC đúng theo thời gian quy định, khuyến khích các đơn vị trả kết quả trước hẹn	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã	Thường xuyên

IV. Về công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1	Quán triệt công chức tại Bộ phận Một cửa về các quy định tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC và trả kết quả theo đúng quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông: hướng dẫn hồ sơ bằng phiếu, yêu cầu bổ sung phải có văn bản thông báo, phải thông báo trước về sự trễ hẹn, tránh tình trạng khi người dân đến nhận kết quả mới thông báo hồ sơ chưa có kết quả. Phải có văn bản xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả	Văn phòng HĐND và UBND thành phố và UBND các phường, xã	Các phòng, ban, đơn vị,	Thường xuyên
2	Công chức tại Bộ phận Một cửa phải có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở; có trách nhiệm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính; đeo Thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.	Văn phòng HĐND và UBND thành phố và UBND các phường, xã	Các phòng, ban, đơn vị,	Thường xuyên
3	Khi có phản ánh của người dân về thái độ, tinh thần trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thì xác định lỗi và thay đổi vị trí công tác; đưa kết quả giải quyết TTHC trở thành một trong những tiêu chí đánh giá hoàn thành nhiệm vụ cuối năm, xem xét không xét thành tích thi đua đối với công chức bị phát hiện gây phiền hà, sách nhiễu, không giải quyết hồ sơ đúng hẹn.	Văn phòng HĐND và UBND thành phố và UBND các phường, xã	Các phòng, ban, đơn vị,	Thường xuyên

IV. Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1	Đảm bảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với quy định của pháp luật. Các kết quả có thông tin đầy đủ, chính xác và đảm bảo công bằng cho người dân, tổ chức	Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Thường xuyên
V. Về tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh kiến nghị				
1	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 đơn vị đều phải có thùng thư góp ý đặt ở vị trí thuận tiện, dễ nhìn thấy	Các phòng, ban, đơn vị, UBND các phường, xã	Các phòng, ban, đơn vị, UBND các phường, xã	Thường xuyên
2	Công khai số điện thoại tiếp nhận phản ánh kiến nghị; công khai số điện thoại Tổ kiểm tra công vụ tỉnh, công khai số điện thoại lãnh đạo tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các phường, xã	Các phòng, ban, đơn vị, UBND các phường, xã	Thường xuyên
3	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 để, không để xảy ra tình trạng người dân phản ánh nhưng không được xem xét, giải quyết. Kịp thời thông báo kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị theo quy định.	Các phòng, ban, đơn vị, UBND các phường, xã	Các phòng, ban, đơn vị, UBND các phường, xã	Thường xuyên
VI	Công tác tuyên truyền			
1	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền kịp thời đầy đủ đảm bảo tất cả cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý và người dân, tổ chức tại địa phương có nhận thức đầy đủ, chính xác về công tác cải cách hành chính và việc triển khai, phối hợp trong công tác khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân tổ chức đối với cơ quan hành chính.	Các phòng, ban, đơn vị, UBND các phường, xã	Các phòng, ban, đơn vị, UBND các phường, xã	Thường xuyên