

PHỤ LỤC II
DANH MỤC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI
DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC (SIPAS)
XÃ THIỆN TÂN NĂM 2026

(Kèm theo Kế hoạch số: 261/KH-UBND ngày 29/7/2026 của UBND xã Thiện Tân)

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện	Sản phẩm/Kết quả dự kiến
A	NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH				
1	Tăng cường cung cấp, giải thích thông tin về các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và chính sách của tỉnh, của xã bằng nhiều hình thức phù hợp, dễ tiếp cận với người dân	Phòng Văn hóa - Xã hội	Văn phòng HĐND và UBND; các phòng chuyên môn; các thôn	Thường xuyên	Thông tin chính sách được cung cấp đầy đủ, kịp thời, dễ hiểu, phù hợp từng nhóm đối tượng
2	Đẩy mạnh tuyên truyền chính sách thông qua hệ thống truyền thanh cơ sở, Trang thông tin điện tử, các cuộc họp thôn, hội nghị, sinh hoạt cộng đồng và các nền tảng mạng xã hội phù hợp	Trung tâm dịch vụ công ích xã	Các phòng chuyên môn; MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội; các thôn	Thường xuyên	Duy trì thường xuyên các hình thức tuyên truyền; người dân dễ tiếp cận thông tin
3	Đa dạng hóa hình thức lấy ý kiến người dân trong quá trình xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách thuộc thẩm quyền của xã; tạo điều kiện để người dân tham gia góp ý và phản hồi	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng chuyên môn; các thôn	Khi xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	Hội nghị, lấy ý kiến trực tiếp, hòm thư góp ý, Trang thông tin điện tử và các hình thức phù hợp
4	Tiếp nhận, tổng hợp, nghiên cứu và phản hồi ý kiến góp ý của người dân; thông tin kết quả tiếp thu, giải trình đối với những vấn đề thuộc thẩm quyền	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Ý kiến của người dân được tiếp nhận, tổng hợp và xử lý theo quy định
5	Nâng cao chất lượng tổ chức thực hiện chính sách an sinh xã hội trên địa bàn; thực hiện kịp thời, đúng đối tượng các chính sách trợ giúp xã hội, người có công, người nghèo, người khuyết tật và các đối tượng chính sách khác	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng chuyên môn; các thôn; cơ quan liên quan	Thường xuyên	Chính sách được triển khai đúng đối tượng, đúng thời gian, đúng quy định

6	Kịp thời triển khai các chính sách hỗ trợ người dân bị ảnh hưởng bởi thiên tai, mất mùa, khó khăn đột xuất và các chính sách hỗ trợ khác theo quy định	Phòng Văn hóa - Xã hội	Phòng Kinh tế; các thôn; cơ quan liên quan	Khi phát sinh	Hồ sơ, danh sách, quyết định hỗ trợ được thực hiện kịp thời, đúng quy định
7	Phối hợp thực hiện tốt chính sách giáo dục trên địa bàn; tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong tiếp cận các dịch vụ giáo dục công lập	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các trường học; các thôn; cơ quan liên quan	Thường xuyên	Các chính sách giáo dục được thông tin, triển khai đầy đủ, kịp thời
8	Phối hợp triển khai các chính sách về y tế, chăm sóc sức khỏe nhân dân, bảo hiểm y tế và các chính sách liên quan đến chăm sóc sức khỏe cộng đồng	Phòng Văn hóa - Xã hội	Trạm Y tế; các thôn; cơ quan liên quan	Thường xuyên	Chính sách được tuyên truyền và tổ chức thực hiện đầy đủ, thuận lợi cho người dân
9	Phối hợp thực hiện tốt các chính sách về trật tự, an toàn xã hội, quản lý dân cư, phòng chống tội phạm, tệ nạn xã hội, bảo đảm môi trường sống an toàn cho người dân	Công an xã	Các phòng chuyên môn; các thôn; cơ quan liên quan	Thường xuyên	Chính sách được triển khai kịp thời; người dân được cung cấp thông tin và hướng dẫn đầy đủ
10	Phối hợp thực hiện các chính sách về giao thông đường bộ, bảo đảm trật tự, an toàn giao thông trên địa bàn; kịp thời tiếp nhận, xử lý hoặc kiến nghị xử lý các vấn đề ảnh hưởng đến việc đi lại của người dân	Phòng Kinh tế	Công an xã; các thôn; cơ quan liên quan	Thường xuyên	Các nhiệm vụ bảo đảm an toàn giao thông được triển khai; phản ánh của người dân được xử lý
11	Phối hợp thực hiện các chính sách về nước sinh hoạt, bảo đảm người dân được tiếp cận nguồn nước an toàn, ổn định; tiếp nhận và xử lý phản ánh về chất lượng, giá và việc cung cấp nước sinh hoạt	Phòng Kinh tế	Các thôn; đơn vị cung cấp nước; cơ quan liên quan	Thường xuyên	Các phản ánh được tiếp nhận, xử lý; người dân được cung cấp thông tin đầy đủ
B	CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG				
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG				
12	Rà soát, cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa; bảo đảm điều kiện phục vụ người dân theo quy định	Trung tâm Phục vụ HCC	Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Kinh tế	Thường xuyên	Cơ sở vật chất, trang thiết bị được rà soát, bổ sung, sửa chữa kịp thời;

					bảo đảm điều kiện phục vụ
13	Bố trí khu vực tiếp nhận và trả kết quả khoa học, thuận tiện; bảo đảm chỗ ngồi, bàn viết, nước uống, thiết bị công nghệ thông tin và các điều kiện thiết yếu phục vụ người dân	Trung tâm Phục vụ HCC	Văn phòng HĐND và UBND	Thường xuyên	Người dân được phục vụ trong môi trường thuận tiện, văn minh
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
14	Rà soát, chuẩn hóa nội dung niêm yết TTHC tại Trung tâm Phục vụ HCC và trên các kênh thông tin trực tuyến; bảo đảm chính xác, đầy đủ, dễ đọc, dễ hiểu	Trung tâm Phục vụ HCC	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	100% TTHC được niêm yết, công khai rõ ràng, chính xác, dễ tiếp cận
15	Quản triệt cán bộ, công chức tuân thủ tuyệt đối quy định về thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn giải quyết, phí và lệ phí; không tự ý yêu cầu thêm giấy tờ ngoài quy định	Trung tâm Phục vụ HCC	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Không để xảy ra tình trạng yêu cầu thêm hồ sơ, thu thêm phí, lệ phí ngoài quy định
16	Rà soát quy trình nội bộ, xác định các khâu có nguy cơ gây chậm trễ, chủ động đề xuất giải pháp khắc phục, giảm tối đa hồ sơ giải quyết trễ hạn	Trung tâm Phục vụ HCC	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn dưới 2%; kịp thời khắc phục nguyên nhân gây chậm trễ
17	Thực hiện nghiêm việc xin lỗi người dân, tổ chức đối với hồ sơ giải quyết trễ hạn; nêu rõ nguyên nhân và thời gian trả kết quả	Trung tâm Phục vụ HCC	Các phòng chuyên môn	Khi phát sinh	100% hồ sơ trễ hạn được thực hiện xin lỗi theo quy định
III	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC				
18	Tổ chức hoặc cử cán bộ, công chức tham gia tập huấn, bồi dưỡng về kỹ năng giao tiếp, văn hóa công vụ, đạo đức công vụ, quy tắc ứng xử, nhất là công chức trực tiếp tiếp xúc và giải quyết công việc cho người dân	Phòng Văn hóa - Xã hội	Trung tâm Phục vụ HCC; các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Cán bộ, công chức được tập huấn, bồi dưỡng; nâng cao kỹ năng giao tiếp và phục vụ
19	Nâng cao năng lực, kỹ năng hướng dẫn hồ sơ của công chức tại Trung tâm Phục vụ HCC; hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, hạn chế tối đa việc người dân phải đi lại nhiều lần	Trung tâm Phục vụ HCC	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Hướng dẫn hồ sơ đúng, đủ, rõ ràng; giảm số lần người dân phải bổ sung hồ sơ

20	Thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử, văn hóa công sở; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, sự tận tụy, lịch sự, tôn trọng người dân của cán bộ, công chức	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Không để xảy ra phản ánh về thái độ ứng xử thiếu chuẩn mực; nâng cao sự hài lòng của người dân
21	Công khai và duy trì các kênh tiếp nhận phản ánh về hành vi tiêu cực, những nhiễu, gây phiền hà trong giải quyết công việc; kịp thời kiểm tra, xử lý phản ánh thuộc thẩm quyền	Văn phòng HĐND và UBND	Phòng Văn hóa - Xã hội; Trung tâm Phục vụ HCC	Thường xuyên	Các kênh phản ánh được công khai; phản ánh được tiếp nhận, xử lý theo quy định
IV	KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG				
22	Áp dụng các biện pháp rút ngắn thời gian xử lý nội bộ; tăng cường ứng dụng CNTT để bảo đảm kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hoặc sớm hơn thời gian quy định	Trung tâm Phục vụ HCC	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Phấn đấu 100% kết quả được trả đúng hoặc sớm hạn
23	Rà soát, chuẩn hóa các mẫu biểu, kết quả giải quyết TTHC; kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin trước khi trả kết quả cho người dân	Trung tâm Phục vụ HCC	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Hạn chế tối đa sai sót trong kết quả giải quyết TTHC; không để xảy ra sai sót do lỗi chủ quan
24	Công khai quy trình, tiêu chí giải quyết TTHC; bảo đảm việc giải quyết hồ sơ công bằng, khách quan, đúng quy định, không phân biệt đối xử	Trung tâm Phục vụ HCC	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Không có phản ánh về thiếu công bằng, phân biệt đối xử trong giải quyết TTHC
V	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN				
25	Rà soát, củng cố và công khai các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân; xây dựng quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý, trả lời và theo dõi kết quả giải quyết	Văn phòng HĐND và UBND	Trung tâm Phục vụ HCC; các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Các kênh tiếp nhận hoạt động thông suốt, dễ tiếp cận; 100% PAKN thuộc thẩm quyền được xử lý đúng quy định
26	Thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị bằng văn bản hoặc hình thức phù hợp; công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị theo quy định	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng chuyên môn	Khi phát sinh	Người dân được thông báo kết quả; nâng cao sự hài lòng đối với việc xử lý PAKN

27	Theo dõi, tổng hợp các phản ánh, kiến nghị và ý kiến chưa hài lòng của người dân để xác định nguyên nhân, trách nhiệm và giải pháp khắc phục	Phòng Văn hóa - Xã hội	Văn phòng HĐND và UBND; Trung tâm Phục vụ HCC; các phòng chuyên môn	Định kỳ	Báo cáo tổng hợp; xác định các vấn đề cần khắc phục để nâng cao SIPAS
----	--	---------------------------	---	---------	---