

Số: /KH-UBND

Vinh Thuận, ngày tháng 8 năm 2025

## KẾ HOẠCH

Thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

*Căn cứ Kế hoạch số 41/KH-UBND ngày 11 tháng 8 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về việc thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh An Giang năm 2025.*

Ủy ban nhân dân xã Vinh Thuận ban hành Kế hoạch thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, cụ thể như sau:

### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

#### 1. Mục đích

Tăng cường nhận thức và nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn xã Vinh Thuận.

Tiếp tục duy trì và nâng cao kết quả những tiêu chí, tiêu chí thành phần có điểm số cao; khắc phục những tiêu chí, tiêu chí thành phần bị mất điểm hoặc có điểm số thấp. Phấn đấu Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của xã tăng cả về điểm số và thứ hạng so với những năm trước.

#### 2. Yêu cầu

Triển khai có hiệu quả Kế hoạch cải cách hành chính năm 2025 của xã và các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính, đoàn kết, thống nhất, xây dựng tinh thần chủ động, trách nhiệm, giữ vững kỷ cương, đồng thuận để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện tốt các nhiệm vụ trọng tâm của công tác cải cách hành chính.

Bám sát các tiêu chí theo dõi, đánh giá của chỉ số, các văn bản hướng dẫn của Bộ, ngành Trung ương, của tỉnh về cải cách hành chính, chủ động, tích cực trong tham mưu Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo thực hiện, đề ra các giải pháp, biện pháp cụ thể, tổ chức triển khai tại cơ quan, đơn vị nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả các lĩnh vực, tiêu chí của chỉ số.

## II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

### 1. Các ngành phụ trách chung việc theo dõi, đôn đốc triển khai các lĩnh vực, tiêu chí của chỉ số cải cách hành chính

#### 1.1. Phòng Văn hóa - Xã hội

Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính (trừ các tiêu chí: đối thoại giữa lãnh đạo xã với người dân, doanh nghiệp; thực hiện nhiệm vụ được Ủy ban nhân dân tỉnh giao).

Cải cách tổ chức bộ máy hành chính.

Cải cách chế độ công vụ.

Chuyển đổi số trong các cơ quan nhà nước.

#### 1.2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân

Cải cách thể chế.

#### 1.3. Phòng Kinh tế

Tiêu chí đối thoại của lãnh đạo xã với người dân, doanh nghiệp;

Cải cách tài chính công;

Tác động của cải cách hành chính đến người dân và phát triển kinh tế, văn hóa - xã hội.

#### 1.4. Trung tâm Phục vụ hành chính công

Tiêu chí thực hiện nhiệm vụ được Ủy ban nhân dân tỉnh giao;

Cải cách thủ tục hành chính.

Tiêu chí phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức.

### 2. Cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS)

#### 2.1. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

##### a. Mục tiêu, yêu cầu

Tỷ lệ người dân hài lòng đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của địa phương năm 2025 tăng hơn so với năm 2024

##### b. Nhiệm vụ, giải pháp:

- Thực hiện đúng, đủ quy định về công khai, minh bạch các thông tin chính sách tại trụ sở cơ quan, tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Cổng Thông tin điện tử, 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 người dân được biết, 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.

- Chủ động, tích cực hơn trong việc gặp gỡ, tiếp xúc, đối thoại với người dân nhằm 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, cải thiện môi trường kinh doanh cho doanh nghiệp; tăng cường trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; nâng cao trách nhiệm trong việc giải trình đối với người dân.

*c. Phân công trách nhiệm:*

- Cơ quan phụ trách: Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã.
- Cơ quan thực hiện: Các phòng, ban, ngành xã có liên quan.

*d. Thời gian thực hiện/hoàn thành: Năm 2025.*

## **2.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công**

*a. Mục tiêu, yêu cầu:*

Tỷ lệ người dân hài lòng đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của địa phương năm 2025 tăng hơn so với năm 2024

*b. Nhiệm vụ, giải pháp:*

- Triển khai có hiệu quả Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Cải thiện chất lượng dịch vụ công: Đơn giản hóa thủ tục hành chính; rà soát, cắt giảm các thủ tục rườm rà, không cần thiết, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính; công khai quy trình, thủ tục, kết quả giải quyết, các loại phí, lệ phí theo quy định.

- Ứng dụng công nghệ thông tin: Phát triển dịch vụ công trực tuyến, cung cấp các tiện ích trực tuyến để người dân có thể dễ dàng tra cứu thông tin, nộp hồ sơ và theo dõi tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

- Nâng cao năng lực cán bộ, công chức: Cử cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử và thái độ phục vụ của cán bộ, công chức để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân.

- Đảm bảo cơ sở vật chất: Điều kiện làm việc, cơ sở vật chất tại các cơ quan hành chính để tạo môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát: Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy trình, thủ tục hành chính để đảm bảo chất lượng dịch vụ và ngăn chặn các hành vi tiêu cực.

- Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân: Đảm bảo phản hồi thông tin, giải đáp thắc mắc và giải quyết các vấn đề của người dân một cách nhanh chóng, chính xác.

- Thực hiện các biện pháp phòng, chống tham nhũng, tiêu cực, lãng phí trong hoạt động của cơ quan nhà nước để đảm bảo tính công bằng, minh bạch. Xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm quy định, gây phiền hà, sách nhiễu người dân.

*c. Phân công trách nhiệm:*

Cơ quan phụ trách: Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Cơ quan thực hiện: Các phòng, ban, ngành xã có liên quan.

*d. Thời gian thực hiện/hoàn thành:* Năm 2025.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Các phòng, ban, ngành xã có liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao chủ động xây dựng kế hoạch triển khai, đề ra các biện pháp, giải pháp, phân công trách nhiệm và nhiệm vụ với nguyên tắc 6 rõ<sup>1</sup> cho từng cán bộ, công chức, viên chức gắn với thường xuyên kiểm tra, đôn đốc quyết liệt để triển khai thực hiện tại cơ quan, đơn vị nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác cải cách hành chính hàng năm theo Kế hoạch này và chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Thủ trưởng các phòng, ban, ngành xã có liên quan chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về việc tổ chức thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ được giao trong kế hoạch, định kỳ hàng quý, báo cáo kết quả thực hiện (lồng ghép trong báo cáo cải cách hành chính) về Ủy ban nhân dân xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội). Đồng thời, kết quả triển khai kế hoạch là cơ sở để các cơ quan, đơn vị có liên quan, cấp thẩm quyền theo dõi, chỉ đạo và đánh giá trách nhiệm người đứng đầu trong công tác cải cách hành chính.

3. Các phòng, ban, ngành xã có liên quan chủ động nghiên cứu, đề xuất, triển khai các mô hình, giải pháp, sáng kiến cải cách hành chính có hiệu quả trong thực tiễn, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và hướng đến nâng cao chất lượng phục vụ, sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã tăng cường giám sát việc triển khai công tác cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị, đặc biệt đối với việc giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến người dân, doanh nghiệp để đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền kịp thời xử lý các trường hợp vi phạm theo quy định; vận động các đoàn viên, hội viên tích cực và tự giác tham gia với tư cách thực hiện quyền, nghĩa vụ công dân tham gia xây dựng chính quyền.

5. Các phòng, ban, ngành xã có liên quan đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến Kế hoạch này, thực hiện có hiệu quả công tác tuyên truyền, quán triệt quyết tâm thực hiện cải cách hành chính, tạo sự đồng thuận, lan tỏa trong toàn xã hội.

---

<sup>1</sup> “rõ người, rõ việc, rõ thời gian, rõ sản phẩm, rõ trách nhiệm, rõ thẩm quyền”

6. Phòng Văn hóa - Xã hội làm đầu mối theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện kế hoạch này; báo cáo Ủy ban nhân dân xã theo quy định.

7. Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các phòng, ban, ngành xã có liên quan nghiêm túc thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình triển khai, thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) để được hướng dẫn, giải quyết./.

***Nơi nhận:***

- TT. Đảng ủy xã;
- TT. HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT. UBND xã;
- Ủy ban MTTQVN xã;
- Các phòng, ban, ngành và đoàn thể xã;
- Cổng thông tin điện tử xã Vĩnh Thuận;
- LĐVP, CVNC;
- Lưu: VT, vtlm.

**CHỦ TỊCH**

**Huỳnh Ngọc Nguyên**