

## KẾ HOẠCH

### **Nâng cao chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS) năm 2024**

Căn cứ Quyết định 1074/TB-SNV ngày 22 tháng 11 năm 2023 của Sở Nội vụ về việc công bố kết quả đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính của UBND các xã, phường, thị trấn năm 2023.

Căn cứ Kế hoạch số 33/KH-UBND ngày 22/01/2024 của UBND huyện Quảng Điền về Nâng cao chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS) năm 2024.

Theo kết quả chấm điểm chỉ số CCHC năm 2023 được Sở Nội vụ công bố, xã Quảng Phú đạt 92,872 điểm, xếp loại xuất sắc, đứng vị trí thứ 13/141 phường, xã, thị trấn trên địa bàn tỉnh (thứ 3/11 xã, thị trấn của huyện). Nhằm khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính (CCHC) năm 2023, góp phần nâng cao chỉ số CCHC, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức trong năm 2024, UBND xã xây dựng Kế hoạch nâng cao chỉ số CCHC (PAR INDEX) và chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS) năm 2024, với những nội dung cụ thể như sau:

#### **I. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ XẾP HẠNG CHỈ SỐ CCHC CỦA XÃ NĂM 2023**

##### **1. Kết quả chung**

Thực hiện Quyết định số 2204/QĐ-UBND ngày 12 tháng 9 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy định đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính đối với Ủy ban nhân dân các phường, xã, thị trấn trên địa bàn tỉnh. Trên cơ sở những kết quả trên lĩnh vực cải cách hành chính đã đạt được trong năm qua, Ủy ban nhân dân xã Quảng Phú đã tiến hành tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện công tác CCHC năm 2023. Sở Nội vụ thẩm định, đánh giá chấm điểm UBND xã Quảng Phú đạt 92,872 điểm.

Nhìn chung, việc tự chấm điểm chỉ số cải cách hành chính của UBND xã đảm bảo theo quy định của Sở Nội vụ, tuy nhiên việc cung cấp tài liệu kiểm chứng cũng như các nội dung giải trình của các bộ phận, công chức chuyên môn chưa đầy đủ. Nhìn chung kết quả chấm điểm về thẩm định các văn bản, xã Quảng Phú vẫn còn nhiều tiêu chí chưa đạt điểm tối đa.

##### **2. Những điểm yếu**

- Một số tiêu chí thành phần điểm thấp so với điểm tối đa, mặc dù có tài liệu kiểm chứng nhưng tiến độ thực hiện chậm so với yêu cầu của huyện.

- Một số tiêu chí thành phần không được tính điểm do các nội dung xã đã triển khai thực hiện nhưng chưa đạt hoặc sai mẫu do vẫn dùng mẫu cũ.

### **3. Điểm số cụ thể các lĩnh vực như sau:**

**- CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH CCHC: 8,47/10 điểm**

Mục 1.4. Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC đạt 0/1 điểm. Lý do: Không có sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC.

Mục 1.6. Thực hiện theo Ý kiến chỉ đạo của UBND cấp huyện đạt 1,47/2 điểm. Lý do: Có 03 văn bản không hoàn thành do công chức thuyên chuyển nên văn bản tồn đọng trên hệ thống.

**- XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT: 3,5/4,5 điểm**

Mục 2.2.2. Điều tra, khảo sát tình hình THPL đạt 0/0,5 điểm. Lý do: Quyết định ban hành phương án và mẫu phiếu nhưng không có phương án kèm theo Quyết định.

Mục 2.2.3. Báo cáo công tác theo dõi thi hành pháp luật đạt 0,5/1 điểm. Lý do vì Báo cáo không đúng mẫu quy định

**- CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH: 13,98/14,50 điểm.**

Mục 3. 4. 1. Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận, xử lý trong năm được giải quyết đúng hạn, trước hạn đạt 1,98/2 điểm do có 07 hồ sơ giải quyết trễ hạn.

Mục 3.4.3. Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi đề xảy ra trễ hạn trong giải quyết hồ sơ TTH đạt 1,0/1,5 điểm. Lý do: Không đính kèm thư xin lỗi ngay khi trễ hạn mà chỉ bổ sung sau và Phiếu xin lỗi bản scan không có ký số.

**- HIỆN ĐẠI HÓA HÀNH CHÍNH: 14,5/15 điểm**

Mục 7.3.2. Tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC được trả qua dịch vụ BCCI đạt 0,5/1 điểm. Do tỉ lệ trả hồ sơ qua dịch vụ BCCI dưới 20%

**- TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN CÁC CHỈ TIÊU PHÁT TRIỂN KT-XH: 03/4 điểm**

Mục 8.2 Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế- xã hội do HĐND xã và UBND huyện giao đạt 01/02 điểm do chỉ tiêu Kinh tế Xã hội (xã nông thôn mới nâng cao) không đạt.

**- ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC: 21,85/24 điểm.**

9. 1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ đạt 5,47/6 điểm

9. 2. Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC đạt 5,48/6 điểm

9. 3. Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC đạt 5,46/6 điểm

9. 4. Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC đạt 5,44/6 điểm

## **II. KẾ HOẠCH NÂNG CAO CHỈ SỐ CCHC NĂM 2024**

### **1. Mục tiêu**

a) Hoàn thành tốt Kế hoạch CCHC năm 2024 của huyện, xã.

b) Phấn đấu cải thiện điểm số và vị thứ xếp hạng chỉ số CCHC của xã trong năm 2024.

## **2. Nhiệm vụ chung**

- Triển khai thực hiện kịp thời, có hiệu quả các nhiệm vụ CCHC đã được xác định tại Kế hoạch CCHC năm 2024 của xã.

- Tổ chức triển khai đồng bộ các nội dung chấm điểm chỉ số CCHC theo Quyết định số 2204/QĐ-UBND ngày 12 tháng 9 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy định đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính đối với Ủy ban nhân dân các phường, xã, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

- Thường xuyên tự kiểm tra, đánh giá công tác chỉ đạo, điều hành và thực hiện CCHC của đơn vị, địa phương; tiếp tục có giải pháp chỉ đạo cụ thể để nâng cao chỉ số CCHC của xã.

## **3. Nhiệm vụ cụ thể**

### **a) Chủ tịch UBND xã**

- Chỉ đạo các ban ngành chuyên môn tham mưu UBND xã các giải pháp thực hiện nhằm nâng cao chỉ số công tác chỉ đạo, điều hành:

+ Các bộ phận chuyên môn tham mưu Ủy ban Nhân dân xã các giải pháp chỉ đạo, điều hành trong việc thực hiện công tác cải cách hành chính; tham mưu UBND xã tổ chức hội nghị sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm để tìm các giải pháp tổ chức thực hiện có hiệu quả.

- Chỉ đạo, phối hợp với các cấp, các ngành xây dựng các giải pháp nâng cao chỉ số cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước; hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của cơ quan; hoàn thiện quy chế phối hợp giữa HĐND, UBND, Mặt trận, các đoàn thể trong việc thực hiện các nhiệm vụ tại địa phương.

- Xây dựng các giải pháp nâng cao chỉ số xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức:

+ Tổ chức triển khai thực hiện đánh giá cán bộ, công chức theo chức danh, nhiệm vụ được giao theo quy định.

+ Hàng năm cử cán bộ, công chức tham gia các khóa đào tạo, các lớp tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ do cấp trên tổ chức, phấn đấu đảm bảo 100% cán bộ công chức cấp xã đạt chuẩn theo quy định.

+ Chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức thực hiện tốt kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao tinh thần, trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp trong thi hành công vụ.

### **b. Công chức Văn phòng Thống kê UBND xã**

- Tham mưu UBND xã ban hành Kế hoạch cải cách hành chính hàng năm, đảm bảo xác định đầy đủ các nhiệm vụ cải cách hành chính theo hướng dẫn của huyện, đôn đốc, theo dõi việc thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính của các bộ phận, lập các báo cáo gửi UBND huyện đúng thời gian quy định.

- Tham mưu UBND xã thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, việc ứng dụng công nghệ thông tin; đôn đốc các bộ phận chuyên môn ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính và áp dụng đầy đủ, duy trì 5 phần mềm dùng chung đảm bảo theo đúng quy định của pháp luật.

- Tham mưu UBND xã giải pháp đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, nâng cao chỉ số hiện đại hóa hành chính: tham mưu UBND xã ban hành kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin, đảm bảo tổ chức triển khai thực hiện theo kế hoạch.

- Niêm yết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại xã đảm bảo theo quy định tại Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07/02/2014 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp; Quyết định số 18/2014/QĐ-UBND ngày 28/4/2014 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế và Công văn số 673/UBND ngày 20 tháng 7 năm 2017 của Ủy ban nhân dân huyện Quảng Điền về hướng dẫn niêm yết thủ tục hành chính.

- Thực hiện nghiêm việc khảo sát mức độ hài lòng các tổ chức, công dân khi tham gia giao dịch thủ tục hành chính trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã theo định kỳ hàng tháng, đồng thời công bố công khai kết quả lấy ý kiến đánh giá đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ, đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và đối với hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định.

- Thực hiện nghiêm chế độ thông tin, báo cáo đúng công tác cải cách hành chính theo đúng thời gian, nội dung, biểu mẫu quy định.

- Phối hợp với các ban ngành chuyên môn tham mưu UBND xã các giải pháp, biện pháp và các văn bản chỉ đạo, điều hành.

- Tham mưu UBND xã xây dựng Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính theo thời gian quy định, thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo về kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định.

- Phối hợp với các ban ngành chuyên môn tiếp nhận phản ánh, kiến nghị đối với các quy định hành chính và các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền và tham mưu giải quyết đúng theo quy định.

- Tham mưu UBND xã xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan.

+ Tham mưu UBND xã tăng cường công tác tuyên truyền các văn bản về cải cách hành chính, công tác cải cách hành chính của UBND xã trên hệ thống đài truyền thanh xã và trang thông tin điện tử xã.

### **c. Bộ phận Tư pháp xã**

- Tham mưu các giải pháp nâng cao chỉ số cải cách thể chế:

+ Phối hợp với Văn phòng Thống kê UBND xã theo dõi, đôn đốc việc tổ chức thực hiện triển khai các văn bản quy phạm pháp luật của cấp trên về các lĩnh

vực quản lý của UBND cấp xã. Phối hợp với các ban ngành chuyên môn ban hành đầy đủ, kịp thời các văn bản quy phạm pháp luật đúng theo quy định.

+ Tham mưu UBND xã ban hành Kế hoạch rà soát hệ thống văn bản quy phạm pháp luật hàng năm; đảm bảo tổ chức triển khai thực hiện 100% kế hoạch; xử lý, kiến nghị và báo cáo kết quả rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật, theo quy định của cấp trên.

+ Phối hợp với các ban ngành chuyên môn xã công bố công khai bộ thủ tục hành chính và các thủ tục hành chính do tỉnh, huyện mới ban hành, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ theo quy định.

+ Tham mưu UBND xã tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật, tuyên truyền các văn bản về cải cách hành chính, công tác cải cách hành chính của UBND xã trên hệ thống đài truyền thanh xã và trang thông tin điện tử xã.

#### **d. Bộ phận Tài chính ngân sách xã**

- Tham mưu UBND xã thực hiện công tác cải cách tài chính công: thực hiện tốt chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính theo Nghị định 130/2005/NĐ-CP; Nghị định 117/2013/NĐ-CP ngày 07/10/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ quy định chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính đối với các cơ quan nhà nước. Rà soát, sửa đổi, bổ sung quy chế chi tiêu nội bộ, quy chế quản lý tài sản công trong cơ quan. Công khai tài chính và thực hiện tốt chế độ thông tin, báo cáo về tài chính theo đúng quy định về thời gian.

- Tham mưu UBND xã bố trí kinh phí cho việc thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn xã.

#### **đ. Công chức Địa chính- Xây dựng- Nông nghiệp- Môi trường**

- Tham mưu giải quyết kịp thời, chính xác, đúng hạn các hồ sơ, thủ tục liên quan; tham mưu UBND xã quản lý nhà nước trên lĩnh vực được phân công.

- Thực hiện việc niêm yết kịp thời, công bố công khai trên trang TTĐT, bảng niêm yết bộ thủ tục hành chính và các thủ tục hành chính do tỉnh, huyện mới ban hành, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ theo quy định trên lĩnh vực phụ trách.

- Rà soát các thủ tục hành chính có liên quan, đồng thời đề xuất các giải pháp để thay đổi, sửa đổi các thủ tục hành chính không phù hợp. Tổng hợp báo cáo cấp trên xử lý.

#### **e. Công chức Văn hóa- xã hội phụ trách LĐ-TB-XH**

- Tham mưu giải quyết kịp thời, chính xác, đúng hạn các hồ sơ, thủ tục liên quan; tham mưu UBND xã quản lý nhà nước trên lĩnh vực được phân công.

- Thực hiện việc niêm yết kịp thời, công bố công khai trên trang TTĐT, bảng niêm yết bộ thủ tục hành chính và các thủ tục hành chính do tỉnh, huyện mới ban hành, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ theo quy định trên lĩnh vực phụ trách.

- Rà soát các thủ tục hành chính có liên quan, đồng thời đề xuất các giải pháp để thay đổi, sửa đổi các thủ tục hành chính không phù hợp. Tổng hợp báo cáo cấp trên xử lý.

#### **f. Công chức Chỉ huy trưởng BCH Quân sự xã**

- Tham mưu giải quyết kịp thời, chính xác, đúng hạn các hồ sơ, thủ tục liên quan; tham mưu UBND xã quản lý nhà nước trên lĩnh vực được phân công.

- Thực hiện việc niêm yết kịp thời, công bố công khai trên trang TTĐT, bảng niêm yết bộ thủ tục hành chính và các thủ tục hành chính do tỉnh, huyện mới ban hành, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ theo quy định trên lĩnh vực phụ trách.

- Rà soát các thủ tục hành chính có liên quan, đồng thời đề xuất các giải pháp để thay đổi, sửa đổi các thủ tục hành chính không phù hợp. Tổng hợp báo cáo cấp trên xử lý.

#### **g. Công chức VHXH phụ trách Văn hóa Thông tin- Cán bộ Đài truyền thanh- Ban biên tập Trang TTĐT xã**

- Tham mưu UBND xã ban hành kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính theo thời gian quy định, đảm bảo tổ chức triển khai thực hiện 100% kế hoạch.

- Phối hợp với các ban ngành chuyên môn tăng cường công tác phổ biến, tuyên truyền các chủ trương, quy định, các văn bản về cải cách hành chính.

- Phối hợp với các ban ngành chuyên môn, đài truyền thanh, Ban biên tập Trang TTĐT xã xây dựng các tin, bài về cải cách hành chính và phổ biến rộng rãi đến các cán bộ, công chức và nhân dân trên địa bàn xã. Phát huy vai trò tích cực trong việc phát hiện, phản ánh những mặt tích cực, tiêu cực của các cá nhân, tổ chức trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.

#### **h. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã**

- Thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã:

+ Tham mưu UBND xã giải quyết các thủ tục hành chính cho nhân dân đúng hạn theo quy định; có đầy đủ sổ theo dõi kết quả giải quyết hồ sơ, phiếu tiếp nhận, phiếu theo dõi, phiếu hướng dẫn, phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ, phiếu gia hạn theo quy định.

+ Tham mưu UBND xã xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan. Đảm bảo 100% thủ tục hành chính được xây dựng, áp dụng và giải quyết theo các quy trình chuẩn hóa ISO.

+ Rà soát, cập nhật quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 khi các văn bản quy phạm pháp luật liên quan thay đổi, thực hiện khắc phục các điểm không phù hợp sau các lần đánh giá nội bộ.

+ Triển khai thực hiện tốt việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính, áp dụng đầy đủ, duy trì 5 phần mềm dùng chung trong cơ quan.

+ Thực hiện nghiêm chế độ thông tin, báo cáo đúng theo quy định: Tổng hợp đánh giá tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả theo định kỳ hàng tháng.

+ Thực hiện nghiêm việc khảo sát mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đồng thời công bố công khai kết quả lấy ý kiến đánh giá đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ, đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và đối với hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định.

+ Thực hiện công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi có sai sót trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã theo đúng quy định.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Chủ tịch UBND xã**

- Kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức để nâng cao chỉ số cải cách hành chính trên địa bàn xã.

- Tổ chức họp triển khai đánh giá, đưa ra các giải pháp đẩy nhanh tiến độ thực hiện nhiệm vụ trong kế hoạch.

#### **2. Cán bộ, công chức trong các ban ngành cấp xã**

- Căn cứ vào các nhiệm vụ nêu trong kế hoạch này để tham mưu UBND xã ban hành các văn bản đảm bảo đúng thời gian quy định, gửi về văn phòng UBND xã tổng hợp, nộp Phòng Nội vụ huyện làm tài liệu kiểm chứng để UBND huyện chấm điểm chỉ số cải cách hành chính vào cuối năm.

- Xác định rõ trách nhiệm của mình trong việc thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, nâng cao chỉ số cải cách hành chính của cơ quan.

***Trên đây là Kế hoạch nâng cao chỉ số cải cách hành chính năm 2024, Ủy ban nhân dân xã Quảng Phú yêu cầu cán bộ, công chức và các bộ phận liên quan triển khai thực hiện nghiêm túc./.***

#### ***Nơi nhận:***

- UBND huyện (báo cáo);
- Phòng Nội vụ;
- Thường vụ Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các ban ngành, đoàn thể cấp xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Văn Lợi**