

TRẦN VĂN ƠN
Số: 272/KH-TVO

Quận 1, ngày 23 tháng 5 năm 2025

KẾ HOẠCH

Về khắc phục hạn chế và nâng cao khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) và điều tra xã hội học đối với cán bộ, viên chức lãnh đạo, quản lý tại trường Trung học cơ sở Trần Văn ƠN năm 2025

Căn cứ Quyết định số 268/QĐ-BNV ngày 28 tháng 3 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index) của các bộ, cơ quan ngang bộ, ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Quyết định số 267/QĐ-BNV ngày 28 tháng 3 năm 2025 của Bộ Nội vụ về phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS);

Thực hiện Kế hoạch số 3494/KH-UBND ngày 16 tháng 5 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố về việc khắc phục hạn chế và nâng cao khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) và điều tra xã hội học đối với cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2025;

Thực hiện Kế hoạch số 136/KH-UBND ngày 21 tháng 5 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Quận 1 kế hoạch Về khắc phục hạn chế và nâng cao khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) và điều tra xã hội học đối với cán bộ, viên chức lãnh đạo, quản lý năm 2025;

Trường Trung học cơ sở Trần Văn ƠN xây dựng Kế hoạch khắc phục hạn chế và nâng cao khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) và điều tra xã hội học đối với cán bộ, viên chức lãnh đạo, quản lý năm 2025, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của đơn vị, hướng đến nền hành chính phục vụ, chuyên nghiệp, hiện đại.
- Tăng cường sự tin tưởng, đồng thuận và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với dịch vụ hành chính công.
- Khắc phục những hạn chế, khó khăn trong công tác điều tra xã hội học (XHH) năm 2024 góp phần nâng cao điểm Chỉ số CCHC (PAR Index) của Thành phố và Quận 1 năm 2025.



- Nâng cao thứ hạng Chỉ số SIPAS và điều tra xã hội học đối với cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý của Thành phố và Quận.1 trong năm 2025, góp phần nâng cao tổng thể Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index).

2. Yêu cầu

- Xác định rõ nguyên nhân hạn chế; đề ra giải pháp cụ thể, khả thi và phân công rõ trách nhiệm tổ chức thực hiện.
- Đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất trong triển khai.
- Giám sát, đánh giá hiệu quả các giải pháp cải thiện để điều chỉnh phù hợp trong quá trình thực hiện.

II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công

- Ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số và ứng dụng các tiến bộ khoa học công nghệ, thúc đẩy hoàn thành xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số; tích hợp, vận hành, khai thác hiệu quả cơ sở dữ liệu dùng chung để phục vụ người dân, doanh nghiệp. Triển khai thực hiện hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC). Tăng cường truyền thông nâng cao nhận thức, thay đổi thói quen, hành vi, tạo sự đồng thuận của người dân, doanh nghiệp về phát triển chính quyền số của Thành phố. Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Cải thiện cơ sở vật chất tại các Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, bám sát vào các tiêu chí đánh giá đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước: đủ chỗ ngồi chờ cho người dân; đầy đủ về trang thiết bị hiện đại và dễ sử dụng phục vụ người dân. Chuẩn hóa các tiêu chuẩn, định mức và các điều kiện tối thiểu về trang thiết bị cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tùy theo đặc thù của đơn vị.

- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá hiệu quả và chất lượng hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để có sự điều chỉnh kịp thời về nhân sự và quy trình phục vụ; tập trung kiện toàn Bộ phận đáp ứng yêu cầu thực tế tại đơn vị. Nâng cao tinh thần, trách nhiệm và sự thân thiện của đội ngũ viên chức làm việc tại đơn vị khi tiếp xúc, hướng dẫn giải quyết hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp.

2. Cải thiện thái độ, kỹ năng phục vụ của cán bộ, viên chức

- Tiếp tục chấn chỉnh thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, viên chức; kịp thời khen thưởng công chức, viên chức làm tốt; xử lý nghiêm đối với cán bộ, viên chức vi phạm nội quy, giờ giấc làm việc, có hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn, chậm trễ trong giải quyết công việc. Xem xét gắn việc đánh giá thái độ ứng xử, giao tiếp của cán bộ, viên chức với việc đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức định kỳ.

- Khảo sát nhu cầu đào tạo và tăng cường bồi dưỡng cho đội ngũ viên chức về kỹ năng giao tiếp, tương tác với người dân, doanh nghiệp. Tập trung bồi dưỡng chuyên sâu các kỹ năng về lắng nghe, trả lời, giải thích, hướng dẫn kê khai hồ sơ để làm hài lòng

đối tượng phục vụ là người dân, doanh nghiệp.

- Tăng cường tuyên truyền đồng bộ trên các kênh thông tin về các chuẩn mực phục vụ, tinh thần phục vụ, quyền và nghĩa vụ của đối tượng thực hiện TTHC, trách nhiệm của cán bộ, viên chức được phân công thực hiện TTHC đến người dân, doanh nghiệp, từ đó cải thiện thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, viên chức.

- Tăng cường công tác kiểm tra theo hướng đột xuất về việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, quy tắc ứng xử của cán bộ, viên chức.

3. Đa dạng hóa kênh tiếp nhận và xử lý phản ánh, góp ý của người dân

- Đa dạng kết nối các kênh thông tin trong tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức; theo dõi các luồng thông tin, dư luận để nhận diện vấn đề, từ đó có hướng cải thiện.

- Chuẩn hóa các điều kiện về phương tiện, cơ sở vật chất, thái độ ứng xử, giao tiếp trong quy trình tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.

4. Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân tiếp cận dịch vụ hành chính công

- Xác định được kênh cung cấp thông tin, giải thích chính sách phù hợp, hiệu quả để người dân có thể nắm bắt thông tin kịp thời, dễ tiếp cận, dễ sử dụng. tăng cường thiết kế các chương trình, chuyên mục cung cấp thông tin, giải thích chính sách trên các phương tiện thông tin đại chúng đảm bảo phù hợp với người dân thuộc mọi thành phần.

- Đa dạng hóa các phương pháp lấy ý kiến góp ý của người dân trong việc xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách. Khuyến khích, tạo điều kiện cho người dân tham gia và thực hiện vai trò giám sát đối với các hoạt động quản lý nhà nước trên địa bàn Thành phố.

- Thường xuyên rà soát, tổng hợp các quy định, chính sách không còn phù hợp để xem xét điều chỉnh, bổ sung.

- Đẩy mạnh tuyên truyền nhằm tạo sự đồng thuận từ người dân trong việc thực hiện xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số; có giải pháp hỗ trợ người dân tiếp cận, sử dụng thông tin chính sách trên các kênh trực tuyến mà cơ quan nhà nước cung cấp.

5. Tăng cường tuyên truyền, quán triệt đến các đối tượng đã lập danh sách điều tra xã hội học

- Tuyên truyền đến đội ngũ lãnh đạo, quản lý và viên chức về mục tiêu, ý nghĩa và trách nhiệm trong việc thực hiện trả lời phiếu khảo sát điều tra XHH đối với các đối tượng được khảo sát; đánh giá kết quả, hiệu quả cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố.

- Nắm rõ mục đích, ý nghĩa, nội dung các tiêu chí đánh giá để từ đó chủ động đánh giá khách quan, đầy đủ, chính xác trong quá trình trả lời phiếu điều tra XHH.

- Lồng ghép nội dung tuyên truyền vào các cuộc họp giao ban định kỳ, sinh hoạt chi bộ, sinh hoạt chuyên môn, thông tin nội bộ của đơn vị.



III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Xây dựng triển khai Kế hoạch khắc phục những hạn chế đã được chỉ ra trong kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025 tập trung mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt từ 99% trở lên.

- Thực hiện báo cáo theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch khắc phục những hạn chế đã được chỉ ra trong kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025. Đề nghị các cán bộ, viên chức, người lao động nghiêm túc triển khai, thực hiện./.

Nơi nhận:

-CB, VC, NLĐ;

-Lưu:VT.



Nguyễn Công Phúc Khánh