

Số: /KH-UBND

Nam Dong, ngày tháng 4 năm 2024

KẾ HOẠCH

Cải thiện mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Nam Dong năm 2024

Căn cứ Quyết định số 48/QĐ-UBND ngày 09/01/2024 của UBND huyện Cư Jút về việc công bố Chỉ số cải cách hành chính UBND các xã, thị trấn năm 2023;

Thực hiện Quyết định số 01/QĐ-UBND ngày 02/01/2024 của UBND xã Nam Dong ban hành Kế hoạch cải cách hành chính xã Nam Dong năm 2024 và kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 của UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Cư Jút tại Báo cáo số 586/BC-UBND, ngày 07/12/2023 của UBND huyện Cư Jút.

UBND xã xây dựng Kế hoạch cải thiện mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Nam Dong năm 2024, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN XÃ NĂM 2023

1. Kết quả

- Kết quả chỉ số SIPAS: Năm 2023, UBND huyện đã triển khai khảo sát tại 8/8 UBND cấp xã trên địa bàn huyện với tổng số 240 phiếu được phân bổ như sau: 30 phiếu/cơ quan. Trong đó, tại mỗi cơ quan, thực hiện 10 phiếu khảo sát thuộc lĩnh vực Tư pháp, 10 phiếu khảo sát thuộc lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường và 10 phiếu khảo sát thuộc lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội. Kết quả chỉ số SIPAS của UBND xã Nam Dong năm 2023 đạt 8,5%, đứng thứ 4/8 xã, thị trấn.

- Kết quả khảo sát đo lường mức độ hài lòng thành phần: - Năm 2023, khảo sát MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp xã trên địa bàn huyện với 5 lĩnh vực: Tiếp cận dịch vụ; thủ tục hành chính; sự phục vụ của công chức; kết quả giải quyết công việc của các cơ quan hành chính nhà nước; tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị. Chi tiết như sau:

UBND xã	Lĩnh vực/MĐHL														
	Lĩnh vực Tư pháp					Lĩnh vực Tài nguyên – Môi trường					Lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng

	Số lượng	Số lượng	Số lượng	Số lượng	Số lượng	Số lượng	Số lượng	Số lượng	Số lượng	Số lượng	Số lượng	Số lượng	Số lượng	Số lượng	Số lượng
Nam Dong	0	0	10	69	101	0	0	41	139	0	0	0	0	94	86

2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

2.1. Tồn tại, hạn chế

Kết quả khảo sát vẫn còn số lượt đánh giá “bình thường” (10/540 lượt, chiếm tỷ lệ 1,6%); số lượt đánh giá “hài lòng” cao (204/540 lượt, chiếm tỷ lệ 37,8%), số lượt đánh giá “rất hài lòng” còn chưa cao (326/540 lượt, chiếm tỷ lệ 60,4%).

2.2. Nguyên nhân

- Công tác tuyên truyền, phổ biến kết quả hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước đến Nhân dân chưa đạt hiệu quả cao.

- Người dân, tổ chức trên địa bàn xã chưa thực sự nhận thức đúng, đầy đủ tầm quan trọng, ý nghĩa của cải cách hành chính và hoạt động đo lường mức độ hài lòng của của người dân đối với cơ quan Nhà nước.

- Một số công chức chưa nêu cao trách nhiệm trong thực thi công vụ, trong làm việc với người dân gây ảnh hưởng đến niềm tin của Nhân dân đối với cơ quan hành chính Nhà nước, nhất là trong lĩnh vực giải quyết thủ tục hành chính.

II. GIẢI PHÁP CẢI THIẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN XÃ NĂM 2024

1. Công chức Văn phòng – Thống kê

Chủ trì, tham mưu UBND xã triển khai thực hiện Kế hoạch này; theo dõi, đôn đốc, báo cáo UBND xã tình hình triển khai Kế hoạch theo quy định (lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ).

2. Giao các bộ phận chuyên môn và các đơn vị có liên quan

- Căn cứ Kế hoạch này, chủ động xây dựng Kế hoạch để triển khai thực hiện phù hợp với yêu cầu thực tế tại bộ phận, đơn vị mình, bảo đảm hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ đề ra.

- Tiếp tục xác định CCHC là nhiệm vụ chính trị quan trọng, lấy sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước làm trung tâm.

- Tiếp tục tăng cường chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công vụ theo quy định của pháp luật và nội quy, quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị.

- Phát huy tính chủ động, sáng tạo trong thực hiện nhiệm vụ CCHC, nâng cao chất lượng quản lý Nhà nước, chất lượng phục vụ Nhân dân ngày càng tốt hơn.

- Tiếp tục tăng cường hoạt động, hình thức thông tin, tuyên truyền về kết quả hoạt động của địa phương; công tác CCHC và ý nghĩa, tầm quan trọng của cải cách hành chính nói chung và việc khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói riêng đến mọi tầng lớp Nhân dân, cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn xã. Báo cáo kết quả triển khai thực hiện (lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ).

Trên đây là Kế hoạch cải thiện mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp xã trên địa bàn xã Nam Dong năm

2024. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc đề xuất thay đổi, bổ sung, các bộ phận báo cáo UBND xã (qua công chức Văn phòng – Thống kê) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- TT Đảng ủy – HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- TT. UBMTTQVN xã;
- Các đơn vị liên quan;
- Các CBCC xã;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Trương Văn Tú