

Số: 1167 /KH-SGTVT

Thừa Thiên Huế, ngày 04 tháng 6 năm 2024

KẾ HOẠCH Nâng cao chỉ số hài lòng của người dân năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 216/KH-UBND ngày 23/5/2024 của UBND tỉnh về nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2024, Sở Giao thông vận tải xây dựng Kế hoạch nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân năm 2024 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

1. Mục đích:

- Duy trì và tiếp tục nâng cao các nội dung của Chỉ số SIPAS đã đạt được; nâng cao chất lượng phục vụ, góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống cho người dân, nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân.

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu các phòng, đơn vị trực thuộc; của mỗi công chức, viên chức người lao động trong quá trình xây dựng, thực hiện chính sách.

2. Yêu cầu:

- Có biện pháp khắc phục và tổ chức triển khai có chất lượng, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy.

- Người đứng đầu các phòng, đơn vị phải đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, để cán bộ, công chức, viên chức và người lao động nhận thức đầy đủ, sâu sắc về ý nghĩa, tầm quan trọng của Chỉ số SIPAS, xem đây là một kênh thông tin khách quan, toàn diện.

- Phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu các phòng, đơn vị, của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ; trong quá trình triển khai xác định Chỉ số SIPAS.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN:

1. Nhiệm vụ:

1.1. Xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách công:

a) Trách nhiệm của các phòng, đơn vị:

- Thực hiện đúng, đủ quy định về công khai, minh bạch các thông tin chính sách tại trụ sở cơ quan, tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, trên Trang thông tin điện tử; cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.

- Tham mưu UBND tỉnh hoạch định chính sách về giao thông đường bộ trên địa bàn tỉnh.

- Tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành công khai, minh bạch và tạo điều kiện thuận lợi, bình đẳng theo hướng doanh nghiệp, người dân dễ tiếp cận đầy đủ các thông tin về quy hoạch, định hướng phát triển, cơ chế chính sách, thủ tục hành chính trong lĩnh vực giao thông vận tải.

- Triển khai quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ.

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền các lĩnh vực được giao quản lý 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.

b) Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách:

- Tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp được biết, được bàn, 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.

- Tiếp tục triển khai đo lường sự hài lòng của người dân với sự phục vụ để 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, góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống cho người dân, cải thiện môi trường kinh doanh cho doanh nghiệp.

- Các phòng, đơn vị chủ động, tích cực hơn trong việc gặp gỡ, tiếp xúc, đối thoại với người dân, doanh nghiệp; tăng cường trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; kịp thời phát hiện những hạn chế, yếu kém trong quản lý để khắc phục và nâng cao trách nhiệm trong việc giải trình.

- Các chính sách được đăng tải bằng nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến; nêu ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách tại cơ sở trực tiếp thực hiện.

1.2. Việc cung ứng dịch vụ hành chính công:

a) Thủ tục hành chính:

- Tiếp tục thực hiện tốt việc niêm yết công khai và thông tin về quy trình giải quyết các TTHC.

- Tập trung rà soát, đơn giản hóa TTHC, kiến nghị cấp có thẩm quyền cắt giảm tối đa các thủ tục hành chính không phù hợp, không cần thiết; cập nhật, công bố, công khai đầy đủ các quy định về thủ tục hành chính. Niêm yết, công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh/Trang thông tin điện tử của Sở và tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Tăng cường kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC, nhất là trách nhiệm của cán bộ, công chức có thẩm quyền giải quyết TTHC cho người dân; thực hiện nghiêm việc xin lỗi khi hồ sơ trễ hạn; kịp thời chấn chỉnh những biểu hiện gây khó khăn, phiền hà, những nhiễu.

- Đẩy mạnh thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thông qua dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ thanh toán trực tuyến; khuyến khích, hỗ trợ người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến; tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ xử lý hồ sơ; số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC để nâng cao tính công khai, minh bạch, rút ngắn thời gian, tiết kiệm chi phí; khai thác có hiệu quả Cơ sở dữ liệu TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Công chức trực tiếp giải quyết công việc:

- Loại bỏ các hành vi không phù hợp của cán bộ, công chức như những nhiều, làm việc không đúng giờ, trễ hẹn, ưu tiên người thân, quen...

- Hướng dẫn, hỗ trợ người dân chuẩn bị hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ.

- Thường xuyên tập huấn nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, củng cố thói quen xin lỗi người dân khi cán bộ, công chức có sai sót, hồ sơ bị chậm muộn.

c) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân:

- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến TTHC đảm bảo theo quy định.

- Thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

2. Giải pháp:

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm trong việc triển khai, thực hiện nhiệm vụ.

- Nâng cao nhận thức của từng cán bộ, công chức, viên chức về vai trò của Chỉ số SIPAS đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh; từ đó tăng cường hành động, tạo sự chuyên biến đồng bộ, chặt chẽ, quyết liệt trong việc thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số SIPAS của Sở cũng như của tỉnh.

- Chú trọng lắng nghe và thường xuyên đối thoại với người dân, doanh nghiệp; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của từng cán bộ, công chức, viên chức; quan tâm tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức.

- Trưởng các phòng, đơn vị trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức triển khai thực hiện CCHC và chịu trách nhiệm về kết quả, tiến độ thực hiện nhiệm vụ CCHC được giao; xác định CCHC là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt trong thực hiện nhiệm vụ được giao; phân công rõ trách nhiệm của từng công chức, viên chức của đơn vị mình.

- Đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền các mục tiêu, nhiệm vụ CCHC; khuyến khích các tổ chức, cá nhân tham gia vào tiến trình cải cách và giám sát chất lượng thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức; đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức bằng các hình thức phù hợp, có hiệu quả.

- Tiếp tục rà soát và đơn giản hóa thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực được giao quản lý nhà nước. Triển khai thực hiện có hiệu quả công tác nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Trách nhiệm của Văn phòng:

- Là cơ quan đầu mối chủ trì tham mưu, giúp Lãnh đạo Sở chỉ đạo triển khai thực hiện kế hoạch này.

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các phòng, đơn vị trong việc thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ cải thiện các Chỉ số theo nhiệm vụ được phân công.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, kịp thời chấn chỉnh những thiếu sót, hạn chế trong thực hiện chính sách, pháp luật và thực thi công vụ của các phòng, đơn vị.

2. Trách nhiệm của các phòng, đơn vị:

Các phòng, đơn vị căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động triển khai thực hiện tốt các nội dung theo Kế hoạch.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân năm 2024 của Sở Giao thông vận tải./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC**Lê Anh Tuấn**

