Phụ lục II

CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NHẰM NÂNG CAO CHỈ SỐ SIPAS XÃ ĐOÀN KẾT NĂM 2026

(Kèm theo Kế hoạch số 1448/KH-UBND ngày 02/7/2026 của UBND xã Đoàn Kết)

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/Kết quả dự kiến
A	**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH**				
1	Tăng cường công khai, cung cấp, tuyên truyền, giải thích các chủ trương, chính sách, quy định của pháp luật bằng nhiều hình thức phù hợp; phát huy hiệu quả hệ thống truyền thanh cơ sở, Cổng thông tin điện tử, mạng xã hội, hội nghị, sinh hoạt chi bộ, sinh hoạt chi hội, họp thôn và các hình thức tuyên truyền khác, bảo đảm người dân dễ tiếp cận, dễ hiểu các thông tin về chính sách.	Các cơ quan, đơn vị	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	- Chính sách được tuyên truyền đầy đủ, kịp thời, dễ hiểu. - Người dân dễ tiếp cận thông tin và nâng cao nhận thức về chính sách.
2	Tổ chức đa dạng các hình thức lấy ý kiến người dân trong quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; tăng cường đối thoại, tiếp xúc và tiếp nhận góp ý của người dân.	Các cơ quan, đơn vị	Ủy ban MTTQ Việt Nam xã; các tổ chức chính trị - xã hội	Thường xuyên	- Thực hiện phong phú các kênh góp ý: Hội nghị, hòm thư, mạng xã hội, Cổng thông tin điện tử để người dân thuận lợi, dễ dàng góp ý; - Ý kiến góp ý của người dân được tiếp thu, phản hồi theo quy định.
3	Tổ chức thực hiện đầy đủ, kịp thời các chính sách an sinh xã hội, người có công, bảo trợ xã hội, giảm nghèo và các chính sách hỗ trợ khác trên địa bàn.	Phòng Văn hóa – Xã hội; Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	- Chính sách được triển khai đúng đối tượng, đúng thời gian. - Không để xảy ra khiếu nại do giải quyết chậm hoặc sai đối tượng.
4	Nâng cao chất lượng tổ chức thực hiện chính sách giáo dục trên địa bàn; bảo đảm thực hiện đúng các	Các đơn vị Trường học trên địa bàn	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	- Chính sách giáo dục được triển khai đầy đủ.

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/Kết quả dự kiến
	quy định về hoạt động giáo dục, tuyển sinh, huy động trẻ đến trường và các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực giáo dục; nâng cao chất lượng phục vụ, tạo thuận lợi cho người dân trong tiếp cận dịch vụ giáo dục.				- Người dân được hướng dẫn thuận lợi khi thực hiện các thủ tục liên quan. - Mức độ hài lòng của người dân đối với việc thực hiện chính sách giáo dục được nâng cao.
5	Nâng cao chất lượng tổ chức thực hiện các nhiệm vụ bảo đảm an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn; thực hiện hiệu quả công tác quản lý cư trú, phòng, chống tội phạm, tệ nạn xã hội, phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ; xây dựng môi trường sống an toàn, ổn định, văn minh, góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân.	Công an xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	- Các nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự được triển khai đầy đủ, kịp thời theo quy định. - Công tác tuyên truyền, vận động Nhân dân được tăng cường; các phản ánh, kiến nghị của người dân thuộc lĩnh vực an ninh, trật tự được tiếp nhận, xử lý theo quy định. - Góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với việc thực hiện chính sách về an ninh, trật tự trên địa bàn.
6	Nâng cao chất lượng tổ chức thực hiện các quy định về bảo đảm trật tự, an toàn giao thông trên địa bàn; tăng cường tuyên truyền, phổ biến pháp luật về giao thông đường bộ; quản lý, bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông thuộc phạm vi quản lý; kịp thời phát hiện, phối hợp xử lý các hành vi vi phạm và các điểm tiềm ẩn nguy cơ mất an toàn giao thông, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân đi lại an toàn.	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	- Các nhiệm vụ về bảo đảm trật tự, an toàn giao thông được triển khai đầy đủ, kịp thời theo quy định. - Tăng cường tuyên truyền, phổ biến pháp luật về giao thông đường bộ trên địa bàn. - Các phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến giao thông được tiếp nhận, phối hợp xử lý theo quy định.

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/Kết quả dự kiến
7	Phối hợp trong công tác bảo đảm cung cấp điện trên địa bàn; tăng cường tuyên truyền sử dụng điện an toàn, tiết kiệm, hiệu quả; kịp thời tiếp nhận, chuyển và phối hợp xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến dịch vụ cung cấp điện, góp phần đáp ứng nhu cầu sử dụng điện của Nhân dân.	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	- Công tác tuyên truyền về sử dụng điện an toàn, tiết kiệm được triển khai thường xuyên. - Các phản ánh, kiến nghị của người dân về cung cấp điện được tiếp nhận, chuyển đến đơn vị có thẩm quyền và phối hợp xử lý kịp thời. - Góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ cung cấp điện trên địa bàn.
8	Phối hợp thực hiện các nhiệm vụ bảo đảm cung cấp nước sinh hoạt trên địa bàn; tuyên truyền sử dụng nước sạch, bảo vệ công trình cấp nước; kịp thời tiếp nhận, chuyển và phối hợp xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến việc cung cấp nước sinh hoạt, góp phần đáp ứng nhu cầu sử dụng nước của Nhân dân.	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	- Công tác tuyên truyền sử dụng nước sạch, bảo vệ công trình cấp nước được triển khai thường xuyên. - Các phản ánh, kiến nghị của người dân về dịch vụ cấp nước được tiếp nhận, chuyển và phối hợp xử lý kịp thời. - Góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt trên địa bàn.
B	**CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**				
I	**TIẾP CẬN DỊCH VỤ**				
1	Rà soát, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã theo quy định đảm bảo các điều kiện tối thiểu theo quy định	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Kinh tế (tham mưu kinh phí)	Thường xuyên	- 100% khu vực phục vụ người dân bảo đảm điều kiện phục vụ.

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/Kết quả dự kiến
	(biển hiệu, chỗ ngồi, bàn viết, nước uống, quạt mát/điều hòa, thiết bị CNTT...).				- Môi trường giao dịch văn minh, thuận tiện.
II	**THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**				
1	Rà soát, chuẩn hóa nội dung niêm yết TTHC tại Bộ phận Một cửa và trên các kênh trực tuyến, đảm bảo tính chính xác, dễ đọc, dễ hiểu, sử dụng ngôn ngữ đơn giản, rõ ràng.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	100% TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu.
2	Quán triệt, yêu cầu CBCCVC tuân thủ tuyệt đối các quy định về thành phần hồ sơ, các loại phí, lệ phí khi tiếp nhận, giải quyết TTHC.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Không phát sinh phản ánh về việc yêu cầu nộp thêm hồ sơ, thu thêm phí, lệ phí ngoài quy định. Nâng cao sự hài lòng về tính đúng đắn của TTHC.
3	Rà soát quy trình nội bộ, xác định các khâu, công đoạn dễ gây chậm trễ để có giải pháp khắc phục, phấn đấu giảm tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn xuống dưới 01%. Thực hiện nghiêm việc xin lỗi khi có hồ sơ trễ hạn.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn dưới 01%. 100% hồ sơ trễ hạn có thư xin lỗi. Nâng cao sự hài lòng về thời gian giải quyết TTHC.
III	**CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC**				
1	Bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, văn hóa công vụ, đạo đức công vụ cho cán bộ, công chức.	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Các cơ quan, đơn vị có liên quan.	Thường xuyên	100% CBCCVC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được tập huấn. Giảm thiểu phản ánh về thái độ phục vụ. Nâng cao sự hài lòng về thái độ, ứng xử của công chức.
2	Nâng cao năng lực, kỹ năng hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến; bảo đảm việc hướng dẫn hồ sơ đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, đúng quy định ngay từ lần đầu.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Giảm tỷ lệ người dân phải đi lại nhiều lần để bổ sung hồ sơ. Nâng cao sự hài lòng về năng lực hướng dẫn của công chức.
3	Tăng cường kiểm tra công vụ; công khai đường dây	Phòng Văn hóa - Xã	Các cơ quan, đơn vị	Thường xuyên	Không để xảy ra hành vi tiêu

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/Kết quả dự kiến
	nóng, hộp thư góp ý; xử lý nghiêm hành vi gây phiền hà, nhũng nhiễu.	hội	có liên quan		cực, nhũng nhiễu. Tăng niềm tin của người dân. Nâng cao sự hài lòng về sự chuyên nghiệp, tận tụy của công chức.
IV	**KẾT QUẢ DỊCH VỤ**				
1	Rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ; tăng cường ứng dụng CNTT để đảm bảo 100% kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hoặc sớm hơn thời gian quy định.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	100% kết quả được trả đúng hoặc trước hẹn. Nâng cao sự hài lòng về thời gian trả kết quả.
2	Tăng cường trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc kiểm tra, rà soát tính chính xác, đầy đủ, thống nhất của thông tin, nội dung kết quả giải quyết TTHC trước khi trả cho người dân, tổ chức.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Không có phản ánh về việc thông tin trên kết quả bị sai, thiếu sót. Nâng cao sự hài lòng về tính chính xác của kết quả.
3	Bảo đảm công khai, minh bạch, công bằng trong giải quyết thủ tục hành chính.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Không có phản ánh về phân biệt đối xử hoặc thiếu công bằng khi giải quyết hồ sơ. Nâng cao sự hài lòng về tính công bằng trong giải quyết.
V	**TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ (PAKN) CỦA NGƯỜI DÂN**				
1	Duy trì, công khai các kênh tiếp nhận PAKN của người dân.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND	Thường xuyên	Các kênh tiếp nhận PAKN được công khai, hoạt động thông suốt, dễ tiếp cận.
2	Tiếp nhận, phân loại, xử lý PAKN đúng thẩm quyền, đúng thời hạn..	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND; Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	100% PAKN được xử lý theo quy định. Nâng cao sự hài lòng về quá trình xử lý PAKN.
3	Thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân; công khai kết quả xử lý theo quy định.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND và UBND; Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Người dân được thông báo đầy đủ kết quả xử lý; nâng cao mức độ hài lòng đối với quá trình giải quyết.