

Số: /KH-UBND

Ea Wy, ngày tháng 9 năm 2025

## KẾ HOẠCH

### Cải thiện và nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS) và Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) trên địa bàn xã Ea Wy năm 2025

Căn cứ Kế hoạch số 054/KH-UBND ngày 12 tháng 9 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk về việc Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công của tỉnh Đắk Lắk năm 2025;

Để cụ thể hóa các nhiệm vụ, giải pháp nhằm khắc phục các tồn tại, hạn chế, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, góp phần cải thiện các chỉ số chung của tỉnh, UBND xã Ea Wy ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện trên địa bàn xã năm 2025 với các nội dung cụ thể như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích:

- Triển khai thực hiện nghiêm túc, đồng bộ và hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp thuộc trách nhiệm của cấp xã được nêu trong Kế hoạch số 054/KH-UBND của UBND tỉnh.

- Nâng cao nhận thức, vai trò, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức xã, đặc biệt là người đứng đầu trong công tác cải cách hành chính (CCHC).

- Cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của chính quyền xã, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, dân chủ, trong sạch, vững mạnh.

### 2. Yêu cầu:

- Các nhiệm vụ, giải pháp phải được xác định cụ thể, có sự phân công rõ ràng về trách nhiệm cho từng bộ phận, công chức chuyên môn và thời gian hoàn thành.

- Việc triển khai phải được thực hiện thường xuyên, liên tục; có sự kiểm tra, đôn đốc và đánh giá định kỳ để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, yếu kém.

- Phát huy vai trò giám sát của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, các đoàn thể và Nhân dân trong quá trình tổ chức thực hiện.

## II. NỘI DUNG VÀ GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

### 1. Nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính (PAR Index)

#### 1.1. Công tác chỉ đạo, điều hành:

- Nhiệm vụ: Tổ chức quán triệt, triển khai đầy đủ các nội dung của Kế hoạch này đến toàn thể cán bộ, công chức xã. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo CCHC định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của cấp trên.

- Phân công:

+ Chủ tịch UBND xã: Chịu trách nhiệm chỉ đạo chung.

+ Phòng Văn hóa – Xã hội: Tham mưu, theo dõi, tổng hợp và dự thảo báo cáo.

+ Thời gian: Thường xuyên trong năm 2025.

### *1.2. Cải cách thủ tục hành chính (TTHC):*

- Nhiệm vụ:

+ Thực hiện niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã và trên Trang thông tin điện tử xã.

+ Đảm bảo 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã; thực hiện việc đồng bộ, công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

+ Phân đầu tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn đạt trên 98%. Thực hiện nghiêm túc việc gửi thư xin lỗi đối với 100% hồ sơ trễ hạn.

+ Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến.

- Phân công:

+ Công chức Trung tâm phục vụ hành chính công xã: Chủ trì, rà soát, tham mưu niêm yết TTHC.

+ Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã: Chịu trách nhiệm trực tiếp trong việc tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả TTHC; thực hiện xin lỗi khi có trễ hạn.

+ Phòng Văn hóa - Xã hội và các Đoàn thể: Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân.

- Thời gian: Thường xuyên trong năm 2025.

### *1.3. Cải cách tổ chức bộ máy và chế độ công vụ:*

- Nhiệm vụ:

+ Rà soát, thực hiện đúng quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của UBND xã.

+ Bố trí công chức đúng theo vị trí việc làm đã được phê duyệt. Đảm bảo 100% cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn theo quy định.

+ Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; thường xuyên kiểm tra, giám sát thái độ, tinh thần trách nhiệm và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức.

- Phân công:

- + Chủ tịch UBND xã: Chỉ đạo chung.
- + Phòng Văn hóa – Xã hội: Tham mưu công tác tổ chức, cán bộ.
- Thời gian: Thường xuyên trong năm 2025.

#### *1.4. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số:*

- Nhiệm vụ:
  - + Phòng Văn hóa – Xã hội: Đảm bảo 100% văn bản (trừ văn bản mật) được xử lý trên môi trường mạng.
  - + Phòng Văn hóa – Xã hội: Khai thác, sử dụng hiệu quả các phần mềm dùng chung của tỉnh.
  - + Trung tâm phục vụ hành chính công xã: Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng lộ trình quy định.
- Phân công: Toàn thể cán bộ, công chức xã.
- Thời gian: Thường xuyên trong năm 2025.

### **2. Nâng cao Chỉ số Hải lòng của người dân (SIPAS)**

- Nhiệm vụ: Tập trung cải thiện toàn diện 5 yếu tố cốt lõi:
  - + Tiếp cận dịch vụ: Đảm bảo thông tin về TTHC rõ ràng, dễ tìm, dễ hiểu. Cơ sở vật chất tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã khang trang, sạch sẽ, có đủ bàn ghế, nước uống, quạt mát phục vụ người dân.
  - + Thủ tục hành chính: Giải quyết TTHC đúng quy định, không yêu cầu thêm giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ.
  - + Sự phục vụ của công chức: Công chức được bố trí tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã phải có thái độ tôn trọng, lịch sự, lắng nghe và hướng dẫn tận tình, chu đáo.
  - + Kết quả dịch vụ: Trả kết quả đúng hẹn, kết quả chính xác, đúng quy định pháp luật.
  - + Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị: Công khai số điện thoại đường dây nóng, hộp thư góp ý. 100% phản ánh, kiến nghị phải được tiếp nhận và trả lời kịp thời, thỏa đáng.
- Phân công: Toàn thể cán bộ, công chức, đặc biệt là các công chức thường xuyên tiếp xúc, giải quyết công việc cho người dân tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã.

- Thời gian: Thường xuyên trong năm 2025.

### **3. Nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công (PAPI)**

#### *3.1. Tham gia của người dân ở cấp cơ sở:*

- Nhiệm vụ: Tăng cường tuyên truyền, phổ biến pháp luật, đặc biệt là Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở. Tạo điều kiện để người dân biết và tham gia ý kiến vào các kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, các khoản đóng góp tự nguyện.

- Phân công: Công chức 03 cơ quan chuyên môn xã và Trung tâm phục vụ hành chính công xã, phối hợp với Mặt trận và các đoàn thể.

- Thời gian: Thường xuyên trong năm 2025.

### *3.2. Công khai, minh bạch trong thực hiện trách nhiệm giải trình:*

- Nhiệm vụ:

- + Phòng Kinh tế: Thực hiện nghiêm túc việc công khai danh sách hộ nghèo, cận nghèo theo đúng quy trình.

- + Phòng Kinh tế: Niêm yết công khai dự toán, quyết toán ngân sách xã hàng năm.

- + Phòng Kinh tế: Công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương để người dân biết và giám sát.

- Phân công: Phòng Kinh tế: Chủ trì công khai danh sách hộ nghèo, công khai ngân sách, công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất.

- Thời gian: Theo quy định của từng lĩnh vực.

### *3.3. Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công và Thủ tục hành chính công:*

- Nhiệm vụ: Tăng cường giám sát việc thực thi công vụ, xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực. Đảm bảo công bằng, minh bạch trong tuyển dụng công chức (nếu có). Nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại xã, đặc biệt trong lĩnh vực chứng thực và đất đai.

- Phân công: Chủ tịch UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã đối với lĩnh vực Tư pháp – Hộ tịch, Phòng Văn hóa – Xã hội đối với lĩnh vực quản lý cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là Phòng Kinh tế đối với lĩnh vực Địa chính.

- Thời gian: Thường xuyên trong năm 2025.

### *3.4. Cung ứng dịch vụ công và Quản trị môi trường:*

- Nhiệm vụ: Phối hợp với các đơn vị cấp trên và các ngành liên quan để nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, giáo dục tiểu học trên địa bàn. Đảm bảo an ninh, trật tự khu dân cư. Tuyên truyền, vận động người dân giữ gìn vệ sinh môi trường, bảo vệ nguồn nước sạch.

- Phân công: Phòng Văn hóa – Xã hội, Công an xã Ea Wy.

- Thời gian: Thường xuyên trong năm 2025.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1. Chủ tịch UBND xã:** Chịu trách nhiệm toàn diện trong việc chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch này.

**2. Các Phó Chủ tịch UBND xã:** Theo lĩnh vực được phân công, trực tiếp chỉ đạo các bộ phận chuyên môn thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ liên quan.

**3. Các phòng chuyên môn, Trung tâm phục vụ hành chính công xã:** Căn cứ nhiệm vụ được phân công trong Kế hoạch, chủ động tổ chức thực hiện nghiêm

túc, đảm bảo chất lượng và tiến độ. Phòng Văn hóa – Xã hội: Là cơ quan Thường trực, có trách nhiệm đôn đốc, tổng hợp tình hình và định kỳ hàng quý báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) và báo cáo trong các cuộc họp giao ban của UBND xã.

**4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội:** Tăng cường công tác tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và các tầng lớp Nhân dân tích cực tham gia, đồng hành cùng chính quyền; đồng thời phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội đối với việc thực hiện CCHC của xã.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện và nâng cao các chỉ số PAR Index, SIPAS, PAPI năm 2025 của UBND xã Ea Wý. Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, công chức chuyên môn và các đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Sở Nội vụ;
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các cơ quan chuyên môn UBND xã;
- Trung tâm PVHCC xã;
- Trang TTĐT xã (*đăng tải*);
- Lưu: VT, VHXXH (PT).

**CHỦ TỊCH**

**Hà Hoàng Quỳnh**