

Phụ lục II
CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHỈ SỐ SIPAS XÃ CHÂU SƠN NĂM 2026
(Kèm theo Kế hoạch số: 202 /KH-UBND ngày 08 /7/2026 của Ủy ban nhân dân xã Châu Sơn)

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 cung cấp, giải thích thông tin chính sách bằng nhiều hình thức phù hợp, dễ tiếp cận; đẩy mạnh tuyên truyền qua hệ thống truyền thanh cơ sở, họp khu dân cư, Trang thông tin điện tử và mạng xã hội nhằm giúp người dân dễ tìm, dễ hiểu thông tin chính sách.	Phòng Văn hóa – Xã hội; Văn phòng HĐND và UBND xã; Trung tâm Dịch vụ công ích	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Thông tin được cung cấp đầy đủ, dễ hiểu, kịp thời, dưới nhiều hình thức
2	Tổ chức đa dạng các hình thức lấy ý kiến người dân trong quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách như: tổ chức các hội nghị, tiếp xúc, đối thoại, hòm thư góp ý, trang thông tin điện tử, mạng xã hội,... để người dân có cơ hội tham gia góp ý đối với quá trình xây dựng chính sách và phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của chính sách.	Văn phòng HĐND và UBND xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Hội nghị, hòm thư, đường dây nóng, mạng xã hội, Trang thông tin điện tử để người dân thuận lợi, dễ dàng góp ý
3	Nâng cao chất lượng tổ chức thực hiện chính sách an sinh xã hội tại địa phương; thực hiện đúng các quy định về thu, chi bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; triển khai kịp thời các chính sách hỗ trợ người có công, người nghèo, người khuyết tật và người dân bị ảnh hưởng bởi thiên tai, mất mùa; góp phần đảm bảo an sinh và ổn định đời sống nhân dân	Phòng Văn hóa – Xã hội; Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Kế hoạch, văn bản, quyết định đảm bảo kịp thời, đúng quy định, thuận lợi.
4	Nâng cao chất lượng tổ chức thực hiện chính sách giáo dục phổ thông tại địa phương; đảm bảo đúng quy định về chương trình, sách giáo khoa, hoạt	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các đơn vị trường học	Thường xuyên	Đề án, Kế hoạch, kênh thông tin: trực tuyến, hội nghị, cuộc họp

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/Kết quả dự kiến
	động dạy học, đánh giá học sinh, tuyển sinh, thủ tục nhập học tại các trường phổ thông công lập; nâng cao chất lượng phục vụ, tạo thuận lợi cho người dân trong tiếp cận dịch vụ giáo dục.				
5	Nâng cao chất lượng tổ chức thực hiện chính sách về trật tự, an toàn xã hội tại địa phương; thực hiện đầy đủ các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, đảm bảo an ninh mạng, phòng chống tội phạm và tệ nạn xã hội; góp phần xây dựng môi trường sống an toàn, ổn định, văn minh cho người dân.	Công an xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Triển khai đầy đủ, kịp thời (hội nghị, văn bản,...)
6	Nâng cao chất lượng tổ chức thực hiện chính sách giao thông đường bộ tại địa phương; đảm bảo thực hiện đúng các quy định về xây dựng, quản lý, phát triển hạ tầng giao thông; tăng cường quản lý, điều hành giao thông và bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ, góp phần tạo điều kiện đi lại thuận lợi, an toàn cho người dân.	Phòng Kinh tế; Công an xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Triển khai đầy đủ, kịp thời (hội nghị, văn bản,...)
7	Công khai minh bạch về giá điện, kịp thời xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân nhằm bảo đảm cung cấp điện an toàn, ổn định, đáp ứng nhu cầu sử dụng của hộ dân.	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Triển khai đầy đủ, kịp thời (hội nghị, văn bản,...)
8	Nâng cao chất lượng tổ chức thực hiện chính sách về nước sinh hoạt tại địa phương; bảo đảm cung cấp nước sinh hoạt ổn định, an toàn, đúng quy định; công khai minh bạch giá nước, tăng cường quản lý, giám sát chất lượng và phát triển hệ thống cấp nước, đáp ứng nhu cầu sử dụng của người dân.	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Triển khai đầy đủ, kịp thời (hội nghị, văn bản,...); đảm bảo chất lượng các công trình cấp nước sạch, giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt.
B	CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG				

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/Kết quả dự kiến
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1	Cải thiện, chuẩn hóa cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa đảm bảo các điều kiện tối thiểu theo quy định (biển hiệu, chỗ ngồi, bàn viết, nước uống, quạt mát/điều hòa, thiết bị CNTT...).	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Kinh tế (tham mưu kinh phí)	Thường xuyên	Bộ phận Một cửa xã được cải thiện, đáp ứng yêu cầu phục vụ.
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 rõ ràng, dễ hiểu.
2	Quản 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. Tăng cường kiểm tra, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Không còn 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.	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công	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	Tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng thường xuyên về kỹ năng giao tiếp, văn hóa công vụ, đạo đức công vụ, quy tắc ứng xử cho CBCCVC, đặc biệt là đội ngũ làm việc tại Bộ phận Một cửa	Phòng Văn hóa – Xã hội; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	100% CBCCVC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công được tập huấn. Giảm thiểu phản ánh về thái độ phục vụ. Nâng cao sự hài lòng về thái độ, ứng xử của

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/Kết quả dự kiến
					công chức.
2	Nâng cao năng lực, kỹ năng hướng dẫn hồ sơ cho CBCCVC tại Bộ phận Một cửa, đảm bảo hướng dẫn dễ hiểu, đầy đủ, một lần. Xây dựng tài liệu hướng dẫn trực quan, dễ hiểu.	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 công tác kiểm tra công vụ đột xuất; thiết lập và công khai các kênh tiếp nhận phản ánh (đường dây nóng, hộp thư góp ý) về hành vi tiêu cực, những nhiễu.	Phòng Nội vụ; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Giảm thiểu tối đa các hành vi tiêu cực, nhiễu 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	Áp dụng các biện pháp rút ngắn thời gian xử lý nội bộ, tăng cường ứng dụng CNTT để đảm bảo 100% kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hoặc sớm hơn thời gian quy định.	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thường xuyên	100% kết quả được trả đúng/sớm hẹn. Nâng cao sự hài lòng về thời gian trả kết quả.
2	Rà soát, chuẩn hóa các mẫu biểu kết quả giải quyết TTHC. Tăng cường trách nhiệm của CBCCVC trong việc kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin trước khi trả kết quả.	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thường xuyên	Không có phản ánh về việc thông tin trên kết quả bị sai sót, thiếu sót. Nâng cao sự hài lòng về tính chính xác của kết quả.
3	Công khai quy trình, tiêu chí giải quyết TTHC. Tăng cường kiểm tra việc tuân thủ quy trình của CBCCVC để đảm bảo tính công bằng, khách quan, không phân biệt đối xử.	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa - Xã hội	Thường xuyên	Không có phản ánh về sự thiếu công bằng, phân biệt đối xử. 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	Rà soát, củng cố, đảm bảo các kênh tiếp nhận	Trung tâm Phục	Các cơ quan,	Thường xuyên	Các kênh tiếp nhận PAKN

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/Kết quả dự kiến
	PAKN (đường dây nóng, email, hộp thư góp ý,...) hoạt động thông suốt, dễ dàng tiếp cận và được công khai rộng rãi.	vụ hành chính công	đơn vị có liên quan		được công khai, hoạt động hiệu quả.
2	Xây dựng, hoàn thiện và thực hiện nghiêm quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý PAKN đảm bảo 100% PAKN được xử lý kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy định.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	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	Thực hiện việc thông báo kết quả xử lý PAKN bằng văn bản hoặc qua các kênh phù hợp cho người dân, tổ chức. Công khai kết quả xử lý các PAKN điển hình (nếu phù hợp) trên Trang TTĐT.	Trung tâm Phục vụ hành chính công; Văn phòng HĐND và UBND xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Người dân, tổ chức hài lòng với việc được thông báo kết quả xử lý PAKN. Nâng cao sự hài lòng về kết quả xử lý PAKN.