ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ VĨNH THỦY**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 787 /KH-UBND	*Vĩnh Thủy, ngày 07 tháng 4 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Duy trì và cải thiện Chỉ số Hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) năm 2026 của xã Vĩnh Thủy

Thực hiện Kế hoạch số 80/KH-UBND ngày 14/01/2026 của UBND xã Vĩnh Thủy về Cải cách hành chính trong cơ quan nhà nước của xã Vĩnh Thủy năm 2026 và Báo cáo số 61/BC-SNV ngày 09/3/2026 của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Trị về Kết quả điều tra, khảo sát đo lường chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Trị năm 2025. UBND xã Vĩnh Thủy ban hành Kế hoạch duy trì và cải thiện Chỉ số Hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) năm 2026 của xã Vĩnh Thủy với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xác định các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể gắn với phân công trách nhiệm, nhiệm vụ cụ thể của các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) liên quan, nhất là người đứng đầu trong công tác tổ chức triển khai thực hiện để tạo sự chuyển biến đồng bộ, thực chất trên các nội dung, nội dung thành phần nhằm duy trì và cải thiện chỉ số SIPAS.

- Duy trì kết quả những nội dung thành phần của Chỉ số đã được đánh giá mức kết quả cao, phấn đấu cải thiện những nội dung thành phần còn thấp, nhằm tăng kết quả, nâng cao vị trí xếp hạng các Chỉ số của xã.

- Nâng cao chất lượng quản lý, điều hành của bộ máy chính quyền xã, góp phần xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, minh bạch, liêm chính, hiệu lực, hiệu quả, thống nhất, nâng cao chất lượng phục vụ và uy tín của Chính quyền các cấp với nhân dân.

2. Yêu cầu

- Các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải khả thi, sát với yêu cầu tại các lĩnh vực, tiêu chí thành phần tại bộ Chỉ số.

- Phát huy sức mạnh của cả hệ thống chính trị, sự tham gia của nhân dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện và giám sát việc thực thi chính sách, pháp luật của Nhà nước và Chính quyền các cấp. Nâng cao nhận thức và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, CBCCVC và nhân dân trong nỗ lực duy trì, cải thiện và nâng cao các chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS của xã.

- Lấy kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao là một trong những tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và bình xét thi đua, khen thưởng hàng năm của các tập thể, cá nhân liên quan.

II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Năm 2025, Chỉ số Hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) năm 2025 của xã Vĩnh Thủy đạt 85,32% xếp hạng thứ 47/78 các xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh.

1. Về tiếp cận dịch vụ

- Kết quả mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ công của người dân xã Vĩnh Thủy đạt mức độ hài lòng là 86,17 xếp hạng 50/78 các xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh.

- Ưu điểm: UBND xã đã quan tâm bố trí trang thiết bị, biển hiệu hướng dẫn và các điều kiện cần thiết khác để đảm bảo phục vụ người dân khi thực hiện các dịch vụ công, giúp người dân dễ dàng, thuận tiện, nhanh chóng khi sử dụng các dịch vụ công.

- Hạn chế: Mức độ hài lòng đối với việc tiếp dân dịch vụ công của người đạt dưới 90%.

2. Về tổ chức giải quyết thủ tục hành chính

- Kết quả mức độ hài lòng về tổ chức giải quyết thủ tục hành chính của xã Vĩnh Thủy đạt mức độ hài lòng là 86,33 xếp hạng 36/78 các xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh.

- Ưu điểm: Xã Vĩnh Thuỷ đã cơ bản tổ chức giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng được yêu cầu của người dân, các thủ tục hành chính được niêm yết công khai, rõ ràng, thời gian giải quyết cơ bản đúng quy định, giúp người dân thực hiện các thao tác, quy trình công khai, minh bạch.

- Hạn chế: Mức độ hài lòng đối với việc tổ chức giải quyết thủ tục hành chính đạt dưới 90%

3. Về công chức, viên chức giải quyết TTHC

- Kết quả mức độ hài lòng về về công chức, viên chức giải quyết TTHC của xã Vĩnh Thủy đạt mức độ hài lòng là 86,0 xếp hạng 47/78 các xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh.

- Ưu điểm: Đội ngũ công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính cho người dân cơ bản có thái độ giao tiếp lịch sự, hướng dẫn người dân đảm bảo các quy trình giải quyết TTHC theo đúng quy định, trình độ chuyên môn đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ.

- Hạn chế: Mức độ hài lòng về công chức, viên chức giải quyết TTHC đạt dưới 90%.

4. Về kết quả giải quyết TTHC

- Kết quả mức độ hài lòng về kết quả giải quyết TTHC của người dân tại xã Vĩnh Thủy đạt mức độ hài lòng là 84,17 xếp hạng 51/78 các xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh.

- Ưu điểm: Kết quả giải quyết TTHC cơ bản đáp ứng được yêu cầu, mong đợi của người dân. Tiến độ trả kết quả đúng hạn, quy trình, thủ tục được thực hiện đúng quy định pháp luật.

- Hạn chế: Mức độ hài lòng về về kết quả giải quyết TTHC của người dân tại xã Vĩnh Thủy đạt dưới 90%.

5. Về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân

- Kết quả mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân tại xã Vĩnh Thủy đạt mức độ hài lòng là 84,33% xếp hạng 52/78 các xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh.

- Ưu điểm: Nhìn chung, các phản ánh, kiến nghị của người dân cơ bản được các địa phương giải quyết, xử lý, trả lời cho người dân thỏa đáng, theo đúng quy định của pháp luật.

- Hạn chế: Mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân tại xã Vĩnh Thủy đạt dưới 90%.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP DUY TRÌ VÀ CẢI THIỆN CHỈ SỐ

1. Nhiệm vụ chung

- Tổ chức triển khai hiệu quả các nội dung, nhiệm vụ được UBND tỉnh giao tại Quyết định số 3300/QĐ-UBND ngày 25/12/2025 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính trong cơ quan nhà nước của tỉnh Quảng Trị năm 2026 và Kế hoạch số 80/KH-UBND ngày 14/01/2026 của UBND xã Vĩnh Thủy về Cải cách hành chính trong cơ quan nhà nước của xã Vĩnh Thủy năm 2026. Trong đó, tập trung các nhiệm vụ trực tiếp góp phần duy trì và cải thiện Chỉ số Hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) năm 2026 của xã Vĩnh Thủy.

- Nâng cao hiệu quả công tác chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác CCHC xã.

- Nâng cao hiệu quả công tác lãnh đạo, chỉ đạo trong công tác CCHC. Xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị, phòng ban trước Chủ tịch UBND xã trong công tác CCHC tại xã.

- Tập trung triển khai nội dung đánh giá hiệu quả việc sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp: Xây dựng quy trình, quy chế hoạt động của cơ quan, tổ chức; tình hình, kết quả sử dụng biên chế; bố trí công chức, viên chức theo vị trí việc làm; tinh giản biên chế; chế độ cán bộ, công chức, viên chức nghỉ sau sắp xếp; đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; đánh giá, phân loại công chức, viên chức; chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính.

- Triển khai thực hiện nghiêm túc kênh tiếp nhận phản ánh kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về quy định hành chính nhằm rút ngắn thời gian xử lý, đảm bảo không chậm trễ, không quá hạn.

2. Nhiệm vụ cụ thể

(Chi tiết tại các Phụ lục kèm theo Kế hoạch).

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND xã

- Quán triệt và triển khai thực hiện hiệu quả công tác duy trì, cải thiện, nâng cao Chỉ số theo nhiệm vụ được phân công tại Kế hoạch này.

- Triển khai hiệu quả các chính sách thiết yếu liên quan trực tiếp tới đời sống của người dân theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Tham mưu thực hiện đầy đủ, đúng quy định việc đối thoại với Nhân dân. Chủ động tiếp xúc, nắm bắt và giải quyết kịp thời các khó khăn, kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của người dân trên địa bàn. Tiếp nhận, trả lời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân kịp thời, thỏa đáng theo quy định của pháp luật.

- Cung cấp đầy đủ thông tin về các chủ trương, chính sách pháp luật thiết yếu; các nội dung cần công khai minh bạch; thông tin, biểu mẫu, thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC... trên Trang Thông tin điện tử của xã. Tiếp nhận, xử lý và phản hồi đối với các kiến nghị, phản ánh của người dân qua Trang thông tin điện tử kịp thời, đúng quy định của pháp luật.

2. Phòng Văn hoá - Xã hội

- Định kỳ báo cáo kết quả triển khai thực hiện các nội dung tại Kế hoạch này (lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ) gửi Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

- Giải trình và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về kết quả thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được phân công theo Kế hoạch nếu không đạt chỉ tiêu đề ra, làm giảm điểm số các nội dung, tiêu chí trong Chỉ số.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra đối với công tác CCHC theo kế hoạch và kiểm tra đột xuất về tình hình, kết quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ CCHC, kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính..

3. Trung tâm Phục vụ Hành chính công

- Triển khai thực hiện hiệu quả Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử ban hành tại Quyết định số 766/QĐTTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

- Tham mưu các giải pháp nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn xã. Nắm bắt kịp thời và hướng dẫn, tham mưu giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân về việc giải quyết TTHC của các cơ quan, tổ chức, đơn vị.

- Tiếp tục tham mưu triển khai thực hiện nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến; đơn giản hóa thành phần hồ sơ, tối ưu hóa quy trình giải quyết; đẩy mạnh số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ giải quyết TTHC... đảm bảo người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trực tuyến dễ dàng, thuận lợi, nhanh chóng.

4. Văn phòng HĐND&UBND

- Tham mưu triển khai thực hiện hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo; tăng cường giải quyết khiếu nại, tố cáo kịp thời ngay tại cơ sở; hạn chế tình trạng khiếu nại, tố cáo kéo dài, vượt cấp.

- Triển khai thực hiện Luật tiếp cận thông tin, đảm bảo quyền được tiếp cận các thông tin của người dân theo quy định của pháp luật.

- Tự kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết TTHC lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch; bảo đảm đúng quy định, nhanh chóng, thuận lợi cho người dân, không phát sinh thành phần hồ sơ trái quy định. Phát huy vai trò hoạt động của các Tổ hòa giải ở cơ sở trong việc trợ giúp người dân giải quyết các vướng mắc, tranh chấp tại địa phương.

5. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp

- Chủ trì, phối hợp các đơn vị có liên quan tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chỉ số SIPAS của xã năm 2026; thông tin kịp thời những sáng kiến, giải pháp CCHC của xã đến người dân, doanh nghiệp.

- Tổ chức Công khai đầy đủ danh mục, trình tự, thời gian giải quyết, lệ phí, biểu mẫu trên Trang thông tin điện tử xã.

Trên đây là Kế hoạch duy trì và cải thiện Chỉ số Hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) năm 2026 của xã Vĩnh Thủy yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo UBND xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) để tổng hợp./.

Nơi nhận:
- Sở Nội vụ;
- TT Đảng uỷ, HĐND xã;
- CT và các PCT UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- Lưu: VT, VHXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Thái Nam Sơn

Phụ lục 1

Các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao Chỉ số Hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / 4 /2026 của UBND xã Vĩnh Thủy)

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/ Sản phẩm
I	**XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH**				
1	Cung cấp thông tin về các chính sách liên quan tại địa bàn theo dõi, quản lý *(tại trụ sở cơ quan, nhà văn hóa, bảng thông tin công cộng, mạng xã hội, truyền hình, báo, đài..),* giúp mọi người dân dễ dàng tiếp cận, giám sát.	Thường xuyên	Trung tâm Dịch vụ tổng hợp	Các phòng, ban chuyên môn, các thôn	Thông tin cung cấp đầy đủ, dễ hiểu, kịp thời, dưới nhiều hình thức đa dạng
2	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 các chính sách	Thường xuyên	Văn phòng HĐND&UBND xã	Các phòng, ban chuyên môn, các thôn	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	Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị theo yêu cầu của tỉnh	Quý IV	Phòng Văn hoá - Xã hội	Trung tâm Phục vụ hành chính công và các phòng, ban chuyên môn, các thôn	Khảo sát sự hài lòng của người dân để cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân
II	**CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG**				
1	Chuẩn hóa và công khai thủ tục hành chính	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì phối hợp với Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Công khai đầy đủ danh mục, trình tự, thời gian giải quyết, lệ phí, biểu mẫu trên Trang thông tin điện tử xã, Bảng niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Nội dung Niêm yết rõ ràng, dễ nhìn, dễ hiểu cho mọi đối tượng.

2	Nâng cao năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ, công chức	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hoá - Xã hội	Đào tạo, bồi dưỡng thường xuyên về: Kỹ năng giao tiếp hành chính. Nghiệp vụ giải quyết TTHC. Ứng dụng công nghệ thông tin.
3	Đẩy mạnh ứng dụng dịch vụ công trực tuyến	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban chuyên môn, các thôn	Hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 qua: Máy tính đặt tại Bộ phận một cửa. Tờ rơi hướng dẫn, video ngắn, hoặc cán bộ hỗ trợ trực tiếp. Liên thông các phần mềm như một cửa điện tử, quản lý văn bản, chứng thực điện tử… để giảm thời gian xử lý.
4	Tăng cường giám sát, đánh giá chất lượng dịch vụ	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thu thập ý kiến phản hồi từ người dân sau khi giải quyết hồ sơ bằng các hình thức khác nhau như Phiếu đánh giá tại chỗ, Hòm thư góp ý, Khảo sát online định kỳ… Tổ chức kiểm tra nội bộ, thanh tra công vụ để phát hiện sai sót, chậm trễ.
5	Đảm bảo đầy đủ cơ sở vật chất và trang thiết bị	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND&UBND và Phòng Kinh tế	Bố trí không gian tiếp dân thân thiện, ngăn nắp. Trang bị máy tính, máy scan, wifi, phần mềm quản lý hồ sơ đầy đủ cho cán bộ. Có sổ tay hướng dẫn cho từng thủ tục để người dân dễ tra cứu.
6	Xử lý và công khai PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền của xã	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	100% số PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của xã được xử lý và công khai kịp thời, đầy đủ theo quy định
7	Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền của xã	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	100% số PAKN đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định

Phụ lục 2

Các chỉ tiêu nâng cao tại Chỉ số Hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS)

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /4/2026 của UBND xã Vĩnh Thủy)

STT	Lĩnh vực	Chỉ số hài lòng tối đa (%)	Kết quả năm 2025 (%)	Mục tiêu năm 2026 (%)	Đơn vị chủ trì tham mưu, theo dõi
	Chỉ số Hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS)	**100**	**85,32**	**>= 86%**	Phòng Văn hoá - Xã hội
1	Tiếp cận dịch vụ	100	86,17	>= 87%	Trung tâm Phục vụ Hành chính công
2	Tổ chức giải quyết thủ tục hành chính	100	86,33	>= 87%	Trung tâm Phục vụ Hành chính công
3	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	100	86	>= 87%	Trung tâm Phục vụ Hành chính công
4	Về kết quả giải quyết TTHC	100	84,17	>= 85%	Trung tâm Phục vụ Hành chính công
5	Về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	100	84,33	>= 85%	Văn phòng HĐND và UBND xã