

KẾ HOẠCH

**Triển khai thực hiện nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với
sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2026
trên địa bàn xã Vĩnh Mỹ**

Căn cứ Kế hoạch số 546/KH-UBND ngày 10 tháng 9 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau về cải thiện Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026 của tỉnh Cà Mau;

Căn cứ Kế hoạch số 44/KH-UBND ngày 18 tháng 3 năm 2026 thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2026;

Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Mỹ ban hành Kế hoạch thực hiện các nhiệm vụ cải thiện Chỉ số cải cách hành chính năm 2026 trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp của UBND tỉnh về nâng cao Chỉ số SIPAS; tạo chuyển biến rõ nét trong chất lượng phục vụ người dân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính tại UBND xã.
- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu, cán bộ, công chức trong thực thi công vụ; lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ.
- Tăng cường công khai, minh bạch thông tin về chính sách, thủ tục hành chính, phí, lệ phí, quy trình và thời gian giải quyết; bảo đảm người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu và dễ thực hiện.
- Nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính đúng quy định, thuận tiện, nhanh chóng, công khai, minh bạch.
- Kịp thời tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân, tổ chức; khắc phục những hạn chế, tồn tại trong quá trình phục vụ.
- Góp phần cải thiện kết quả Chỉ số SIPAS của tỉnh Cà Mau năm 2026 và những năm tiếp theo.

2. Yêu cầu

- Việc nâng cao SIPAS phải được xác định là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên của UBND xã, gắn với trách nhiệm của người đứng đầu và từng cán bộ, công chức.

- Các nhiệm vụ phải được triển khai thực chất, tránh hình thức; tập trung vào những nội dung người dân trực tiếp trải nghiệm và đánh giá trong quá trình tiếp cận chính sách, thực hiện thủ tục hành chính và sử dụng dịch vụ hành chính công.

- Phân công rõ người chủ trì, người phối hợp, thời gian thực hiện và kết quả đầu ra của từng nhiệm vụ.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát thái độ, tác phong, tinh thần trách nhiệm và việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức.

- Kịp thời phát hiện, chấn chỉnh các biểu hiện gây phiền hà, sách nhiễu, hướng dẫn không đầy đủ, yêu cầu thành phần hồ sơ ngoài quy định hoặc giải quyết hồ sơ không đúng thời hạn.

III. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của UBND xã; tạo môi trường hành chính công khai, minh bạch, thuận tiện, chuyên nghiệp, thân thiện và trách nhiệm, qua đó nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Mục tiêu cụ thể

- 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được công khai, niêm yết đầy đủ, kịp thời, đúng quy định và thuận tiện cho người dân tiếp cận.

- 100% cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết thủ tục hành chính chấp hành nghiêm quy định về kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công vụ và quy tắc ứng xử.

- Phân đấu 100% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đúng hạn; trường hợp phát sinh trễ hạn phải thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức theo quy định.

- 100% phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của UBND xã được tiếp nhận, phân loại, xử lý và trả lời theo quy định.

- 100% các khoản phí, lệ phí thuộc thẩm quyền thu được công khai tại nơi tiếp nhận và trả kết quả.

- Thường xuyên rà soát chất lượng phục vụ, kịp thời xác định nguyên nhân và khắc phục các trường hợp người dân chưa hài lòng.

- Tăng cường hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và các phương thức giải quyết thủ tục hành chính phù hợp.

- Không để xảy ra tình trạng cán bộ, công chức gợi ý người dân nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí theo quy định; gây phiền hà, nhũng nhiễu hoặc yêu cầu thêm thành phần hồ sơ không đúng quy định.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Tiêu chí về xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

1.1. Công khai, minh bạch thông tin chính sách

- Tổ chức công khai các chủ trương, chính sách, quy định của Trung ương, của tỉnh và của địa phương có liên quan trực tiếp đến quyền, nghĩa vụ và đời sống của người dân.
- Lựa chọn hình thức công khai phù hợp với từng nhóm đối tượng; kết hợp niêm yết tại trụ sở, thông tin trên các phương tiện thông tin của xã, hệ thống truyền thanh, các cuộc họp dân và các hình thức tuyên truyền phù hợp.
- Nội dung tuyên truyền phải bảo đảm rõ ràng, dễ hiểu, tập trung vào những nội dung người dân cần biết, cần thực hiện.
- Đối với những chính sách mới, chính sách có tác động trực tiếp đến người dân, chủ động tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn và giải thích để người dân nắm được đầy đủ quyền, nghĩa vụ và cách thức thực hiện.

1.2. Tăng cường sự tham gia của người dân

- Tạo điều kiện để người dân tham gia góp ý, phản ánh, kiến nghị trong quá trình xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách.
- Phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội, Ban công tác Mặt trận và các tổ chức ở địa bàn dân cư trong tuyên truyền, vận động và tiếp nhận ý kiến của Nhân dân.
- Tổ chức tiếp xúc, đối thoại giữa lãnh đạo UBND xã với Nhân dân khi cần thiết hoặc khi phát sinh những vấn đề có nhiều ý kiến phản ánh.
- Thực hiện phương châm để Nhân dân được biết, được bàn, được tham gia thực hiện và kiểm tra, giám sát việc thực hiện các chủ trương, chính sách có liên quan trực tiếp đến người dân.

1.3. Nâng cao trách nhiệm giải trình và giải quyết phản ánh, kiến nghị

- Tiếp nhận đầy đủ phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân, tổ chức.
- Phân loại, chuyển xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị đúng thẩm quyền, đúng thời gian quy định.
- Đối với những vấn đề thuộc thẩm quyền của xã, phải chủ động giải quyết, không đùn đẩy trách nhiệm.
- Đối với nội dung vượt thẩm quyền, kịp thời tổng hợp, báo cáo cơ quan có thẩm quyền và thông tin cho người dân biết về quá trình xử lý.
- Theo dõi kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; chủ động phát hiện những hạn chế trong quản lý để có biện pháp khắc phục.

2. Tiêu chí về cung ứng dịch vụ hành chính công

2.1. Công khai đầy đủ thủ tục hành chính

- Rà soát toàn bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của UBND xã.

- Công khai đầy đủ các nội dung: tên thủ tục, trình tự thực hiện, thành phần hồ sơ, số lượng hồ sơ, thời hạn giải quyết, cơ quan thực hiện, đối tượng thực hiện, phí, lệ phí và các nội dung có liên quan.

- Thường xuyên kiểm tra, cập nhật kịp thời khi thủ tục hành chính có thay đổi.

- Bố trí bảng niêm yết khoa học, dễ quan sát; bảo đảm người dân đến liên hệ có thể tự tra cứu, tìm hiểu.

- Tăng cường sử dụng các hình thức trực quan như tờ rơi, bảng hướng dẫn, sơ đồ quy trình, video hướng dẫn hoặc các hình thức phù hợp khác.

2.2. Nâng cao chất lượng hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ

- Cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn người dân một lần, đầy đủ, rõ ràng, chính xác, hạn chế tối đa việc người dân phải đi lại nhiều lần.

- Không tự ý yêu cầu người dân bổ sung các giấy tờ, thành phần hồ sơ ngoài quy định.

- Kiểm tra kỹ thành phần hồ sơ ngay tại thời điểm tiếp nhận; hướng dẫn cụ thể đối với hồ sơ chưa đầy đủ.

- Thực hiện tiếp nhận và trả kết quả đúng quy trình; bảo đảm thông tin về tình trạng xử lý hồ sơ được cập nhật đầy đủ.

2.3. Bảo đảm giải quyết hồ sơ đúng hạn

- Theo dõi thường xuyên tiến độ giải quyết từng hồ sơ trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- Phân công cán bộ, công chức chịu trách nhiệm theo dõi hồ sơ sắp đến hạn và hồ sơ có nguy cơ trễ hạn.

- Chủ động phối hợp giữa các bộ phận để tháo gỡ khó khăn, không để hồ sơ tồn đọng do nguyên nhân chủ quan.

- Phân đầu 100% hồ sơ được giải quyết đúng hạn.

- Trường hợp hồ sơ trễ hạn, thực hiện đầy đủ việc xin lỗi tổ chức, cá nhân và giải thích nguyên nhân theo quy định của pháp luật.

2.4. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

- Bố trí và công khai các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.

- Hướng dẫn người dân thực hiện phản ánh, kiến nghị đúng địa chỉ, đúng thẩm quyền.

- Tiếp nhận, phân loại và xử lý kịp thời phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính và việc thực thi công vụ.

- Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định.

- Định kỳ tổng hợp các phản ánh, kiến nghị để xác định những vấn đề thường xuyên phát sinh, từ đó có giải pháp phòng ngừa và cải thiện chất lượng phục vụ.

2.5. Nâng cao điều kiện phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Bố trí nơi tiếp nhận hồ sơ khang trang, thuận tiện, bảo đảm đủ chỗ ngồi chờ cho người dân, tổ chức.

- Bố trí bảng hướng dẫn, khu vực tra cứu thủ tục hành chính, các biểu mẫu cần thiết.

- Niêm yết công khai phí, lệ phí và các thông tin cần thiết tại nơi người dân dễ quan sát.

- Bố trí các phương tiện, thiết bị cần thiết phục vụ người dân thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến.

- Quan tâm hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ khi thực hiện thủ tục hành chính.

2.6. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức

- Lựa chọn, bố trí cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử tốt và tinh thần trách nhiệm cao thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Thực hiện nghiêm văn hóa công sở, văn hóa giao tiếp với Nhân dân.

- Khi giao tiếp với người dân phải có thái độ lịch sự, hòa nhã, tận tình, tôn trọng và hướng dẫn rõ ràng.

- Không có thái độ hách dịch, cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà hoặc thiếu trách nhiệm trong giải quyết công việc.

- Thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở và chấn chỉnh tác phong, lề lối làm việc.

- Xử lý nghiêm theo quy định đối với cán bộ, công chức có hành vi vi phạm trong thực thi công vụ.

2.7. Kiểm soát tình trạng gây phiền hà, nhũng nhiễu

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

- Kiên quyết không để xảy ra tình trạng gợi ý người dân nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí; gây phiền hà, nhũng nhiễu hoặc kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ.

- Thiết lập các kênh tiếp nhận thông tin để người dân phản ánh về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức.

- Khi phát hiện phản ánh có cơ sở, kịp thời xác minh, xử lý và chấn chỉnh.

2.8. Đẩy mạnh hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến

- Tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến phù hợp.

- Phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng trong hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến.

- Hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến, theo dõi tình trạng giải quyết và nhận kết quả theo quy định.

- Ưu tiên hỗ trợ các nhóm người dân còn hạn chế về kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin.

2.9. Đo lường và theo dõi mức độ hài lòng của người dân

- Chủ động ghi nhận ý kiến đánh giá của người dân sau khi thực hiện thủ tục hành chính.
- Thường xuyên rà soát các phản ánh, kiến nghị và các trường hợp người dân chưa hài lòng để xác định nguyên nhân.
- Định kỳ họp đánh giá chất lượng phục vụ tại Bộ phận/Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.
- Kết quả phục vụ người dân làm một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức có liên quan.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Là đầu mối tham mưu UBND xã theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình thực hiện Kế hoạch CCHC năm 2026; tham mưu tuyên truyền CCHC, dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số.
- Theo dõi các tiêu chí, tiêu chí thành phần có liên quan; tham mưu kiểm tra CCHC, tổng hợp hồ sơ, tài liệu kiểm chứng và báo cáo định kỳ, đột xuất.
- Tham mưu đề xuất giải pháp khắc phục những hạn chế, tồn tại.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND xã rà soát, kiểm tra việc triển khai, tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, văn bản chỉ đạo, điều hành của Trung ương, của tỉnh và các cơ quan cấp trên thuộc phạm vi quản lý của UBND xã; kịp thời tham mưu UBND xã chỉ đạo thực hiện đúng quy định.
- Tham mưu UBND xã thực hiện công tác theo dõi thi hành pháp luật; phối hợp với các phòng, ban chuyên môn tổng hợp tình hình, kết quả tổ chức thi hành pháp luật trên địa bàn.
- Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban chuyên môn rà soát, hệ thống hóa các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến hoạt động quản lý nhà nước của xã; theo dõi, đôn đốc việc xử lý kết quả rà soát, kịp thời tham mưu sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý đối với các văn bản không còn phù hợp, chồng chéo, mâu thuẫn.
- Theo dõi, đôn đốc các phòng, ban chuyên môn trong việc thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến công tác xây dựng, thi hành và rà soát văn bản pháp luật; tổng hợp, tham mưu báo cáo định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của UBND xã và cơ quan cấp trên.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Là đầu mối trực tiếp triển khai các nhiệm vụ liên quan đến cung ứng dịch vụ hành chính công.
- Theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

- Kiểm soát tiến độ, hạn chế hồ sơ trễ hạn; tham mưu thực hiện việc xin lỗi người dân khi phát sinh trễ hạn theo quy định.

- Tiếp nhận, tổng hợp phản ánh, kiến nghị của người dân; phối hợp xử lý và theo dõi kết quả giải quyết.

Theo dõi, tổng hợp tình hình phục vụ và mức độ hài lòng của người dân.

4. Phòng Kinh tế

- Thực hiện các nhiệm vụ về tài chính công, ngân sách, tài sản công thuộc phạm vi được giao; tham mưu bảo đảm nguồn lực thực hiện nhiệm vụ CCHC.

- Phối hợp thực hiện các nhiệm vụ chuyển đổi số, phát triển kinh tế - xã hội có liên quan.

5. Công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Chấp hành nghiêm quy định về tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Thực hiện giao tiếp, ứng xử đúng chuẩn mực, tận tình và trách nhiệm.

- Chủ động hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến.

- Không gây phiền hà, sách nhiễu, không gợi ý hoặc yêu cầu người dân nộp các khoản tiền ngoài quy định.

7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội xã

- Phối hợp tuyên truyền, vận động Nhân dân thực hiện đúng quy định về thủ tục hành chính.

- Phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội và tiếp nhận ý kiến, phản ánh của Nhân dân.

- Phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn người dân tiếp cận dịch vụ công trực tuyến và các chính sách có liên quan.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2026 của UBND xã Vĩnh Mỹ./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng, ban, ngành xã;
- Trung tâm công ích;
- Công TTĐT xã;
- Lưu: VT, Đức



CHỦ TỊCH

Trần Minh Thới



PHỤ LỤC
DANH MỤC NHIỆM VỤ CỤ THỂ THỰC HIỆN CẢI THIỆN
CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2026
(Kèm theo Kế hoạch số 181/KH-UBND ngày 18/9/2026 của UBND xã Vĩnh Mỹ)

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian	Hồ sơ/tài liệu kiểm chứng
1	Triển khai đầy đủ nhiệm vụ CCHC năm 2026	Phòng VH-XH	Các phòng, đơn vị	Thường xuyên	Kế hoạch, báo cáo, hồ sơ triển khai
2	Thực hiện báo cáo CCHC định kỳ, đột xuất	Phòng VH-XH	Các đơn vị	Theo quy định	Báo cáo, văn bản gửi cấp trên
3	Kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện CCHC	Phòng VH-XH	Các đơn vị	Trong năm	Báo cáo/biên bản
4	Tuyên truyền CCHC, SIPAS, dịch vụ công trực tuyến	Phòng VH-XH	Trung tâm Công ích	Thường xuyên	Tin, bài, tài liệu tuyên truyền
5	Rà soát, cập nhật, công khai TTHC	Trung tâm PVHCC	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Danh mục, bảng niêm yết, hồ sơ cập nhật
6	Giải quyết hồ sơ đúng hạn, trước hạn	Trung tâm PVHCC	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Số liệu/hệ thống giải quyết TTHC
7	Thực hiện xin lỗi khi hồ sơ trễ hạn	Trung tâm PVHCC	Các phòng chuyên môn	Khi phát sinh	Văn bản xin lỗi
8	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị	Văn phòng HĐND-UBND	Các phòng, Trung tâm PVHCC	Thường xuyên	Sổ/hệ thống, văn bản trả lời
9	Rà soát chức năng, nhiệm vụ và tổ chức bộ máy	Phòng VH-XH	Văn phòng, các phòng	Trong năm	Báo cáo rà soát, văn bản kiến toàn
10	Rà soát vị trí việc làm, phân công nhiệm vụ	Phòng VH-XH	Các đơn vị	Trong năm	Danh sách, phân công, báo cáo/ hồ sơ liên quan

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian	Hồ sơ/tài liệu kiểm chứng
12	Kiểm tra kỷ luật, kỷ cương hành chính	Phòng VH-XH	Văn phòng, các đơn vị	Thường xuyên	Biên bản/kết quả kiểm tra
13	Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức	Phòng VH-XH	Các đơn vị	Theo kế hoạch	Kế hoạch, danh sách, chứng nhận
14	Quản lý, sử dụng ngân sách, tài sản công	Phòng KT	Các đơn vị	Thường xuyên	Báo cáo, chứng từ, hồ sơ tài sản
15	Hoàn thành nhiệm vụ chuyển đổi số năm 2026	Phòng VH-XH	Các đơn vị	Trong năm	Báo cáo
16	Xử lý văn bản, hồ sơ công việc trên môi trường điện tử	Văn phòng HĐND-UBND	Các phòng	Thường xuyên	Số liệu/hệ thống điện tử
17	Hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến	Trung tâm PVHCC	Phòng VHXH	Thường xuyên	Số liệu hồ sơ, tài liệu tuyên truyền
18	Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC	Trung tâm PVHCC	Các phòng	Thường xuyên	Số liệu/hệ thống số hóa
19	Ứng dụng công nghệ số, AI phù hợp	Phòng VH-XH	Các đơn vị	Trong năm	Báo cáo, minh chứng sử dụng
20	Tổ chức đối thoại với người dân và doanh nghiệp về TTHC	Trung tâm PVHCC	Các cơ quan, đơn vị	Trong năm	Hội nghị
21	Theo dõi, đánh giá mức độ hài lòng của người dân	Trung tâm PVHCC	Phòng VH-XH	Thường xuyên	Kết quả khảo sát, tổng hợp phản hồi