PHỤ LỤC II

MỤC TIÊU PHẤN ĐẤU NÂNG CAO CHỈ SỐ VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH (SIPAS) THỊ XÃ ĐÔNG TRIỀU NĂM 2023

(Kèm theo Kế hoạch số 198/KH-UBND ngày 10 tháng 7 năm 2023 của UBND thị xã)

TT	Tiêu chí	Kết quả SIPAS năm 2022	Mục tiêu phấn đấu năm 2023	Cơ quan chủ trì tham mưu	Đơn vị phối hợp thực hiện
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	**96,51%**	**97,06%**		
I	**Đánh giá mức độ phù hợp**				
1	Mức độ các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn các quy định về TTHC	**98,17%**	**98,20%**	Trung tâm HCC thị xã; Bộ phận một cửa hiện đại tiếp nhận và trả kết quả cấp xã	Văn phòng HĐND và UBND; Các cơ quan, đơn vị liên quan
2	Mức độ phù hợp các hình thức tiếp nhận và trả kết quả TTHC	**96,73%**	**96,80%**	Trung tâm HCC thị xã; Bộ phận một cửa hiện đại tiếp nhận và trả kết quả cấp xã; Bưu điện thị xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan
3	Mức độ phù hợp các hình thức giải quyết trực tuyến đang thực hiện	**96,30%**	**96,36%**	Trung tâm HCC thị xã; bộ phận một cửa hiện đại tiếp nhận và trả kết quả cấp xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan
II	**Hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hànhchính công**				
1	***Tiếp cận dịch vụ***	***93,98%***	***94,06%***		
1.1	Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi/ Địa chỉ trang dịch vụ công được công bố rõ ràng	90,64%	90,76%	Văn phòng HĐND và UBND thị xã, Trung tâm HCC thị xã; Phòng Văn hóa và Thông tin; UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thị xã.
1.2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ; dễ dàng đăng nhập vào trang dịch vụ công và thực hiện.	90,94%	91,02%		
1.3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC có được hiện đại/ các mẫu biểu thông tin trên trang dịch công dễ khai báo, dễ thực hiện.	93,27%	93,34%		

TT	Tiêu chí	Kết quả SIPAS năm 2022	Mục tiêu phấn đấu năm 2023	Cơ quan chủ trì tham mưu	Đơn vị phối hợp thực hiện
1.4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC có thuận tiện trong sử dụng/ các tiện ích trên trang dịch công dễ sử dụng, khai thác thông tin.	98,25%	98,35%	Văn phòng HĐND và UBND thị xã, Trung tâm HCC thị xã; Phòng Văn hóa và Thông tin; UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thị xã.
1.5	Hướng dẫn người dân, tổ chức sử dụng các trang thiết bị tại cơ quan giải quyết TTHC/ Dễ liên hệ với bộ phận hỗ trợ phần mềm khi thực hiện	96,78%	96,82%		
2	***Thủ tục hành chính***	***95,42%***	**95,68%**		
2.1	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai kịp thời/ Thủ tục được công khai đầy đủ trên tran dịch vụ công	94,74%	94,80%	Văn phòng HĐND và UBND thị xã, Trung tâm HCC thị xã; Các phòng, ban chuyên môn; UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thị xã
2.2	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ/ Thủ tục được công khai đầy đủ trên tran dịch vụ công	93,27%	93,32%		
2.3	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác/ Thủ tục được công khai đầy đủ trên tran dịch vụ công	94,15%	95,35%		
2.4	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	96,20%	96,28%		
2.5	Mức phí/lệ phí phải nộp là đúng quy định	96,20%	96,28%		
2.6	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính ghi trong giấy hẹn đúng quy định	97,95%	98,04%		
3	***Công chức***	***97,83%***	***97,88%***		
3.1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	98,25%	98,28%	Văn phòng HĐND và UBND thị xã, Trung tâm HCC thị xã; Các phòng, ban chuyên môn; UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thị xã
3.2	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/Đại diện tổ chức	97,66%	97,68%		
3.3	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	97,37%	97,41%		
3.4	Công chức hướng dẫn hồ sơ tận tình, chu đáo	97,37%	97,42%		
3.5	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	98,25%	98,30%		

TT	Tiêu chí	Kết quả SIPAS năm 2022	Mục tiêu phấn đấu năm 2023	Cơ quan chủ trì tham mưu	Đơn vị phối hợp thực hiện
3.6	Công chức có tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc, tiếp nhận hồ sơ	97,95%	98,02%	Văn phòng HĐND và UBND thị xã, Trung tâm HCC thị xã; Các phòng, ban chuyên môn; UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thị xã
3.7	Công chức có thái độ dễ gần, nhiệt tình trong quá trình tiếp nhận thông tin của người dân, tổ chức	97,95%	98,02%		
4	***Kết quả dịch vụ***	***98,15%***	***98,30%***		
4.1	Kết quả nhận được là phù hợp với quy định	97,66%	97,78%	Văn phòng HĐND và UBND thị xã, Trung tâm HCC thị xã; Các phòng, ban chuyên môn; UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thị xã
4.2	Kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ	97,95%	98,10%		
4.3	Kết quả dịch vụ có thông tin chính xác	98,83%	99,03%		
5	***Tiếp nhận phản ánh kiến nghị***	***99,12%***	***99,19%***		
5.1	Cơ quan có bô trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiên nghi	99,41%	99,45%	Văn phòng HĐND và UBND thị xã, Thanh tra thị xã, Phòng Nội vụ	Các phòng, ban chuyên môn; Trung tâm HCC thị xã; UBND cấp xã
5.2	Người dân, tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	98,82%	98,96%		
5.3	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	98,82%	98,86%		
5.4	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị	99,41%	99,50%		

*** Ghi chú:** Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước phụ thuộc vào đánh giá của người dân, tổ chức. Vì vậy, để đạt được mục tiêu đề ra, các cơ quan, đơn vị, địa phương phải thực hiện tốt các chỉ đạo của thị xã; thực hiện nghiêm túc các quy định của Trung ương, của Tỉnh đảm bảo các nội dung được triển khai đồng bộ, hiệu quả.