

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ HOÀI CHÂU BẮC**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /KH-UBND

Hoài Châu Bắc, ngày tháng 6 năm 2024

## **KẾ HOẠCH**

### **Nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã Hoài Châu Bắc năm 2024**

Căn cứ Quyết định số 1410/QĐ-UBND ngày 30/01/2024 của UBND thị xã Hoài Nhơn về việc phê duyệt kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân các xã, phường năm 2023. Theo đó, chỉ số hài lòng của UBND xã Hoài Châu Bắc năm 2023 đạt 90,83%, xếp thứ 3/17 xã, phường. Để khắc phục những tồn tại, hạn chế trong năm 2023, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân xã năm 2024, UBND xã ban hành kế hoạch thực hiện như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của từng cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách, người lao động trong quá trình phục vụ, giải quyết thủ tục hành chính, các nhu cầu giải quyết công việc của tổ chức, công dân.

- Phát huy những kết quả tích cực, khắc phục những hạn chế, thiếu sót năm 2023, góp phần đẩy mạnh hiệu quả công tác cải cách hành chính, cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã nhằm đạt mục tiêu đề ra trong năm 2024.

- Nâng cao trách nhiệm của từng cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách, người lao động trong việc thực hiện cải cách hành chính nhằm góp phần cải thiện Chỉ số cải cách hành chính của UBND xã trong năm 2024.

##### **2. Yêu cầu**

- Việc thực hiện các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã phải đảm bảo đồng bộ với quá trình thực hiện kế hoạch cải cách hành chính, kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính của xã.

- Cải thiện và nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã là công việc thường xuyên, lâu dài, liên tục của từng cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách.

- Đánh giá đúng thực trạng, xác định rõ những kết quả đạt được, những hạn chế, thiếu sót, nghiêm túc tiếp thu những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân và đề ra giải pháp cụ thể để khắc phục.

## II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

(Theo phụ lục đính kèm)

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức Văn phòng - Thống kê có trách nhiệm triển khai toàn bộ nội dung kế hoạch này đến cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách, người lao động của UBND xã và thực hiện các nhiệm vụ được phân công, đảm bảo đúng tiến độ và hiệu quả. Có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kế hoạch này, tham mưu Chủ tịch UBND xã báo cáo kết quả thực hiện cho UBND thị xã (qua Phòng Nội vụ) trong các báo cáo cải cách hành chính định kỳ và các báo cáo theo yêu cầu của UBND thị xã.

2. Các công chức chuyên môn chịu trách nhiệm thực hiện đầy đủ, có hiệu quả các nhiệm vụ đề ra đảm bảo hiệu quả đưa chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã năm 2024 tăng và đạt mục tiêu đề ra trong kế hoạch Cải cách hành chính của xã.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc các bộ phận chuyên môn báo cáo UBND xã để xem xét, chỉ đạo giải quyết. Yêu cầu các bộ phận chuyên môn nghiêm túc triển khai thực hiện./.

#### **Nơi nhận:**

- TT. Đảng ủy xã;
- TT. HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các Bộ phận chuyên môn;
- Trang TTĐT xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trần Đình Tý**

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
<b>I</b>	<b>Tiêu chí tiếp cận dịch vụ</b>			
1	<p>Cung cấp các thông tin cần thiết cho tổ chức, cá nhân rõ ràng, đầy đủ, cụ thể, dễ tiếp cận và thông qua nhiều hình thức, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bộ thủ tục hành chính và các biểu mẫu, phí, lệ phí;</li> <li>- Cách thức thực hiện thủ tục hành chính;</li> <li>- Cách thức tra cứu tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;</li> <li>- Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet; nhận trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích;</li> <li>- Thông tin đường dây nóng và cách phản ánh, kiến nghị;</li> <li>- Thông báo trả lời ý kiến, giải đáp vướng mắc của cá nhân, tổ chức;</li> <li>- Quy chế tiếp công dân, nội quy nơi làm việc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công chức Văn phòng - Thống kê phối hợp với công chức Bộ phận một cửa: niêm yết các thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đăng tải trên trang thông tin điện tử xã.</li> <li>- Tiếp tục đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền về tiếp nhận, giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng, bằng các hình thức: Trên Trang thông tin điện tử xã (ít nhất 20 tin, bài/ năm) và tại bộ phận tiếp nhận, trả kết quả xã. Đăng tải video hướng dẫn đăng ký trực tuyến tại trang thông tin điện tử xã.</li> </ul>	Thường xuyên	Các thông tin được rà soát, cập nhật và giới thiệu đầy đủ, kịp thời tại Bảng niêm yết Bộ phận một cửa và trên Trang thông tin điện tử xã.
2	Tận tình giải đáp thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ hành chính công cho tổ chức, công dân khi được yêu cầu.	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn tận tình, cụ thể, rõ ràng, đầy đủ những thắc mắc của tổ chức, công dân. Nghiêm cấm thái độ khó chịu, thờ ơ đùn đẩy trách nhiệm.	Thường xuyên	Tổ chức, công dân được giải đáp đầy đủ, rõ ràng các thông tin, nội dung còn vướng mắc, thực hiện thủ tục hành chính thuận tiện

<b>II</b>	<b>Tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ</b>			
1	Thường xuyên theo dõi, cung cấp đầy đủ văn phòng phẩm (mẫu tờ khai, bút viết, ghim giấy...) tại Bộ phận một cửa để tổ chức, công dân thực hiện kê khai, hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính; đảm bảo đầy đủ máy tính, máy scan phục vụ nhu cầu nộp hồ sơ trực tuyến của tổ chức, công dân; đảm bảo đầy đủ ghế ngồi, nước uống phục vụ công dân khi đến thực hiện thủ tục hành chính.	Công chức Văn phòng - Thống kê phối hợp với bộ phận Tài chính - Kế toán cung cấp trang thiết bị tại Bộ phận một cửa.	Thường xuyên	Bố trí đầy đủ các trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận & trả kết quả của xã
<b>III</b>	<b>Tiêu chí Thủ tục hành chính</b>			
1	Chủ động rà soát, cập nhật và công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã. Nội dung công khai thủ tục hành chính đúng theo yêu cầu tại Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.	Công chức Văn phòng - Thống kê phối hợp các công chức chuyên môn để niêm yết, công khai theo đúng quy định.	Thường xuyên	Các thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, kịp thời, rõ ràng tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã và cổng thông tin điện tử xã
2	Tiếp tục bổ sung thêm các hồ sơ mẫu đối với toàn bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã đặt tại bàn viết hồ sơ trong Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã để tổ chức, công dân thuận tiện trong việc tham khảo, tra cứu khi có nhu cầu.	Công chức chuyên môn tạo lập hồ sơ mẫu đặt tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	Thường xuyên	Các hồ sơ mẫu được bổ sung đầy đủ theo từng lĩnh vực thủ tục hành chính.
3	- Tiếp tục rà soát các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã đã được UBND tỉnh công bố để phát hiện những vướng mắc, bất cập, kiến nghị sửa đổi, bổ sung và đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính.	Công chức Văn phòng - Thống kê; các công chức chuyên môn tổng hợp những vướng mắc, bất cập, kiến nghị sửa đổi, bổ sung và đề xuất phương	Thường xuyên	Báo cáo kết quả rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính năm 2024 và các báo cáo cải cách hành chính định kỳ.

	- Tăng cường thực hiện dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích, chứng thực bản sao điện tử từ bản chính; khắc phục ngay những hạn chế, đề xuất biện pháp, giải pháp khuyến khích, thu hút người dân, tổ chức tham gia sử dụng.	án đơn giản hóa thủ tục hành chính.		
<b>IV</b>	<b>Tiêu chí sự phục vụ của cán bộ, công chức</b>			
1	<p>- Cán bộ, công chức phải giao tiếp, ứng xử văn minh, lịch sự, tận tình, giải quyết công việc nhanh chóng, chuyên nghiệp, sẵn sàng giúp đỡ người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi đến giao dịch. Khi thi hành công vụ phải nghiêm túc thực hiện phương châm “4 xin”: Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; “4 luôn”: Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ và “5 không”: Không cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà; không quan liêu vô cảm, vô trách nhiệm; không tham nhũng, lãng phí, lợi ích nhóm; không xu nịnh, chạy chọt, gian dối; không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ.</p> <p>- Không tiếp nhận hồ sơ ngoài bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trụ sở cơ quan hoặc giới thiệu khách hàng liên hệ với tổ chức, cá nhân làm dịch vụ để thực hiện thủ tục hành chính.</p> <p>- Phải ưu tiên tiếp đón công dân đến giao dịch, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi công dân phải chờ đợi, trường hợp cần thiết phải vắng mặt, cần xử lý công việc cấp bách thì phải xin lỗi, trao đổi rõ với công dân.</p>	Cán bộ, công chức thực hiện đúng quy định	Thường xuyên	Cán bộ, công chức thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử, quy chế văn hóa công sở, các quy định về tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tận tình phục vụ tổ chức, công dân khi đến giao dịch, thực hiện thủ tục.

2	<p>- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Tất cả hồ sơ phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tuân thủ chặt chẽ quy trình luân chuyển hồ sơ giữa các công chức chuyên môn, các bộ phận cơ quan, đơn vị có liên quan phối hợp giải quyết hồ sơ.</p> <p>- Chỉ được đề nghị bổ sung hồ sơ không quá 01 lần và phải bằng văn bản; đồng thời, thực hiện nghiêm túc thư xin lỗi người dân, tổ chức khi giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hẹn; thực hiện tốt “3 không” là không phiền hà sách nhiễu, không bổ sung hồ sơ quá 1 lần, không trễ hẹn trong xử lý công việc.</p>	Cán bộ, công chức thực hiện đúng quy định	Thường xuyên	Hồ sơ của tổ chức, công dân được hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết đúng theo quy định hiện hành về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
3	Hướng dẫn, giải đáp cụ thể, rõ ràng cho tổ chức, công dân về tiến độ giải quyết hồ sơ, các vướng mắc đối với hồ sơ cần bổ sung, hồ sơ tạm dừng, hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết.	Lãnh đạo thường xuyên theo dõi, kiểm tra, chỉ đạo cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện đúng quy định.	Thường xuyên	Mọi yêu cầu về hướng dẫn, giải đáp thắc mắc, bổ sung, kiểm tra thành phần hồ sơ của tổ chức, công dân được công chức, người lao động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn, giải đáp cụ thể.
4	Tăng cường kiểm tra, giám sát đội ngũ công chức trong đơn vị về việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ, giải quyết thủ tục hành chính; kiên quyết phê bình và xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ, các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi thêm giấy tờ ngoài quy định khi tiếp nhận và xử lý hồ sơ, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho tổ chức, công dân.	Lãnh đạo UBND xã thường xuyên tự kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, người lao động trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính (kiểm tra nội bộ cải cách hành chính).	Thường xuyên	Cán bộ, công chức chấp hành nghiêm kỷ cương hành chính, kỷ luật công vụ, giải quyết công việc cho tổ chức, công dân đúng quy định. Các trường hợp vi phạm được chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm theo quy định hiện hành.

5	Tăng cường, bố trí cán bộ, công chức có đủ trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để tiếp nhận hồ sơ nhanh chóng, hiệu quả, không làm mất thời gian của tổ chức, công dân.	Bố trí cán bộ, công chức đảm bảo trình độ chuyên môn, nghiệp vụ thực hiện việc tiếp nhận tại bộ phận một cửa.	Thường xuyên	Hồ sơ của tổ chức, công dân được tiếp nhận đúng quy định, nhanh chóng, hạn chế tình trạng bổ sung sau tiếp nhận.
<b>V</b>	<b>Tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc</b>			
1	Toàn bộ thông tin của tổ chức, công dân, hồ sơ đầu vào và tài liệu, văn bản phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính phải được cập nhật và lưu trữ đầy đủ trên phần mềm một cửa điện tử.	Bộ phận Một cửa thực hiện đầy đủ các nội dung theo yêu cầu	Thường xuyên	Các thông tin, tài liệu được cập nhật đầy đủ, kịp thời, phục vụ tốt nhu cầu tra cứu.
2	Thời gian tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ trực tuyến do tổ chức, công dân nộp trên Dịch vụ hành chính công không quá tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận.	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện đúng quy định về thời gian tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ	Thường xuyên	Tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận kịp thời, đúng quy định, không phải liên hệ Trung tâm Dịch vụ hành chính công để đề nghị kiểm tra việc tiếp nhận hồ sơ
3	Theo dõi, kiểm tra, chấn chỉnh quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, xác định nguyên nhân và đề ra giải pháp cụ thể để đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ, tăng tỷ lệ hồ sơ sớm hạn.	Công chức Văn phòng - Thống kê các công chức chuyên môn	Thường xuyên	Tăng tỷ lệ hồ sơ sớm hạn, không để xảy ra tình trạng hồ sơ trễ hạn theo mục tiêu cải cách hành chính của xã trong năm 2024.
4	Thực hiện chuyển xử lý hồ sơ giấy và hồ sơ trên phần mềm đồng bộ, đúng thời hạn để đảm bảo khi nhận tin nhắn thông báo trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, tổ chức, công dân đến nhận có kết quả ngay, không phải đi lại nhiều lần.	Công chức Văn phòng - Thống kê phối hợp các công chức chuyên môn xử lý hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử đồng bộ với hồ sơ giấy	Thường xuyên	Tổ chức, công dân khi đến nhận kết quả theo thời gian trên phiếu hẹn và tin nhắn thông báo kết quả.
5	Định kỳ cuối mỗi tháng tiến hành nhận xét, đánh	- Định kỳ cuối mỗi tháng,	Định kỳ cuối mỗi tháng	Các bộ phận chuyên môn

	<p>giá việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của công chức, người lao động có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; đề nghị các bộ phận chuyên môn khắc phục đối với những hồ sơ trễ hạn; khắc phục những tồn tại, hạn chế trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.</p>	<p>công chức Văn phòng - Thống kê tiến hành tổng hợp kết quả giải quyết hồ sơ của các bộ phận trình lãnh đạo và thông báo kết quả trong cuộc họp.</p> <p>- Các bộ chuyên môn giải trình nguyên nhân hồ sơ trễ hạn (nếu có).</p> <p>- Lãnh đạo kết luận và xử lý trách nhiệm cá nhân bị lỗi và chỉ đạo cụ thể nhiệm vụ, giải pháp khắc phục.</p>		<p>phải báo cáo, giải trình với Lãnh đạo UBND xã và đề ra biện pháp khắc phục hồ sơ trễ hạn (nếu có).</p>
<b>VI</b>	<b>Tiêu chí xử lý phản ánh, kiến nghị</b>			
1	<p>- Niêm yết và công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên Trang thông tin điện tử xã theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT- VPCP ngày 31/10/2017 của văn phòng chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.</p> <p>- Bố trí đầy đủ hòm thư góp ý, sổ góp ý và định kỳ khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.</p>	<p>Công chức Văn phòng - Thống kê thực hiện công khai theo quy định</p>	<p>Thường xuyên</p>	<p>- Thông tin về việc tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của tổ chức, công dân được niêm yết công khai theo quy định (tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên Trang thông tin điện tử của xã).</p> <p>- Hòm thư góp ý, sổ góp ý được bố trí tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Định kỳ hàng tháng tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và công khai tại bảng niêm yết và Trang thông tin điện tử xã.</p>



2	Tiếp nhận, giải đáp, xử lý kịp thời những phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về quy định hành chính, về quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, về thái độ giao tiếp, ứng xử, phục vụ của cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách xã; đồng thời công khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị.	Công chức Văn phòng - Thống kê phối hợp các công chức chuyên môn	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được tiếp nhận, xử lý kịp thời, đúng thời hạn quy định.</li> <li>- Các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân được trả lời rõ ràng, cụ thể và công khai về nội dung trả lời.</li> </ul>
---	--	--	--------------	--