

Số: /KH-UBND

Đại Lãnh, ngày tháng 12 năm 2022

## **KẾ HOẠCH**

### **Triển khai Mô hình “Tổ lấy phiếu mức độ hài lòng và tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên địa bàn xã Đại Lãnh**

Căn cứ Quyết định số 2644/QĐ-UBND ngày 19/12/2022 của UBND huyện Vạn Ninh về việc công bố kết quả chỉ số xếp hạng cải cách hành chính năm 2022 đối với các phòng ban chuyên môn, đơn vị sự nghiệp và UBND các xã, thị trấn thuộc huyện;

Căn cứ Kế hoạch số 656/KH-UBND ngày 08/12/2022 của UBND xã Đại Lãnh về triển khai đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp.

UBND xã Đại Lãnh xây dựng Kế hoạch thành lập mô hình Tổ lấy phiếu mức độ hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Có cơ sở đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã, giúp UBND xã có cái nhìn khách quan trong quá trình phục vụ khách hàng, từ đó có giải pháp nâng cao chất lượng, phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn.

- Với phương châm “Lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp”.

##### **2. Yêu cầu**

- Việc triển khai thực hiện bám sát các nội dung trong phiếu đánh giá mức độ hài lòng theo mẫu tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.

#### **II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI**

**1. Kế hoạch chung:** Phân đầu năm 2023 mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã ở 05 tiêu chí đều đạt từ 90% trở lên, cụ thể 05 tiêu chí như sau:

- Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật

- Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định

- Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)

- Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)

- Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính

## **2. Kế hoạch cụ thể:**

- Phiếu đánh giá mức độ hài lòng được lấy hàng ngày và do Tổ lấy phiếu mức độ hài lòng trực tiếp lấy theo từng thủ tục hành chính. Hàng ngày báo cáo kết quả cụ thể về Văn phòng HĐND-UBND xã để tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND xã.

- Thời gian tiến hành lấy phiếu: bắt đầu tháng 01/2023 đến hết tháng 11/2023, cụ thể:

+ Buổi sáng: vào lúc 8h00 đến 10h30

+ Buổi chiều: vào lúc 14h00 đến 16h30

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Văn phòng HĐND và UBND xã:**

- Tham mưu xây dựng Tổ lấy phiếu mức độ hài lòng trong tháng 12 năm 2022 để kịp thời triển khai đầu năm 2023 thực hiện.

- Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các ban ngành trong việc triển khai thực hiện Kế hoạch này; tổng hợp báo cáo tham mưu UBND xã tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện.

- Chuẩn bị Cơ sở vật chất tạo điều kiện môi trường làm việc của Tổ lấy phiếu.

- Định kỳ thứ 6 hàng tuần báo cáo tình hình thực hiện Kế hoạch này về Chủ tịch UBND xã.

### **2. Tổ lấy phiếu mức độ hài lòng:**

- Thực hiện lấy phiếu mức độ hài lòng theo quy định.

- Chấp hành nghiêm Quy chế làm việc của Bộ phận TN và TKQ xã, tuân thủ các nguyên tắc, phong cách làm việc, thái độ phục vụ chuẩn mực. *Không gây khó khăn, phiền hà khi hướng dẫn hồ sơ đối với khách hàng.*

- Thứ 5 hàng tuần báo cáo kết quả tình hình về Văn phòng HĐND-UBND xã.

### **3. Các công chức chuyên môn:**

- Căn cứ vào nội dung của Kế hoạch này, triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao theo quy định.

### **4. Đề nghị UBMTQVN xã và các đoàn thể:** Hội liên hiệp phụ nữ xã, Hội

Cựu chiến binh xã, Xã đoàn phối hợp tham gia thành viên Tổ lấy phiếu.

Trên đây là Kế hoạch triển khai Mô hình “Tổ lấy phiếu mức độ hài lòng” tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên địa bàn xã Đại Lãnh; yêu cầu các ban, ngành nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo về UBND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để xem xét, giải quyết./.

**Nơi nhận:**

- Thường trực Đảng ủy; HĐND (b/c);
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã;
- Các công chức chuyên môn;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Lê Ngọc Toàn**