

Số: /KH-UBND

Đại Lãnh, ngày tháng 4 năm 2023

**KẾ HOẠCH**  
**Triển khai Mô hình “Tổng đài Cải cách hành chính”**  
**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 triển khai mô hình “Tổng đài Cải cách hành chính” trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

- Trả lời, hướng dẫn và tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.
- Kết hợp khảo sát, đo lường sự 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, giúp chính quyền phản hồi và cải thiện kịp thời.
- Bố trí người trực tổng đài theo giờ hành chính.

**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 khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính

## 2. Kế hoạch cụ thể:

- Giao Công chức Văn phòng – Thống kê xã chịu trách nhiệm trực Tổng đài trả lời, hướng dẫn và tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

- Số điện thoại “Tổng đài Cải cách hành chính”: **0258.3842.102**

- Thời gian hoạt động của tổng đài đường dây nóng theo ngày, giờ hành chính từ thứ 2 đến thứ 6, cụ thể:

+ Buổi sáng: vào lúc 8h00 đến 11h00

+ Buổi chiều: vào lúc 14h00 đến 16h30

## III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Công chức Văn phòng – Thống kê:

- Thực hiện trực Tổng đài trả lời, hướng dẫn và tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

- Báo cáo kết quả thường xuyên khi có cá nhân, tổ chức có ý kiến phản ánh, kiến nghị về Chủ tịch UBND xã để kịp thời chấn chỉnh.

**2. Đề nghị các ban ngành, UBMTQVN xã và các đoàn thể:** Thường xuyên tuyên truyền mô hình “Tổng đài Cải cách hành chính” đến các chi hội viên và nhân dân trên địa bàn xã.

Trên đây là Kế hoạch triển khai Mô hình “Tổng đài Cải cách hành chính” trên địa bàn xã trên địa bàn xã Đại Lãnh; yêu cầu các ban, ngành, UBMTQVN xã và các đoàn thể nghiêm túc triển khai thực hiện./.

#### *Nơi nhận:*

- Như mục III;
- Thường trực Đảng ủy; HĐND (b/c);
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Lê Ngọc Toàn**