

Số: /KH-UBND

Đại Lãnh, ngày tháng 12 năm 2023

KẾ HOẠCH

Triển khai Mô hình Tổ “Lấy phiếu mức độ hài lòng” và “Viết hộ” tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Đại Lãnh

Căn cứ Quyết định số 9031/QĐ-UBND ngày 20/12/2023 của UBND huyện Vạn Ninh về việc công bố kết quả chỉ số xếp hạng cải cách hành chính đối với các phòng ban chuyên môn, đơn vị sự nghiệp và UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2023;

Để tiếp tục triển khai có hiệu quả các mục tiêu, nhiệm vụ trong công tác cải cách hành chính (CCHC), trọng tâm là thực hiện cải cách thủ tục hành chính (TTHC), nâng cao chất lượng, hiệu quả việc giải quyết TTHC thông qua nhằm đổi mới mạnh mẽ trong cách thực hiện thủ tục, hạn chế được nhiều sai sót, tránh tình trạng những nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho công dân, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân.

UBND xã Đại Lãnh xây dựng Kế hoạch triển khai mô hình Tổ “Lấy phiếu mức độ hài lòng” và “Viết hộ” trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện việc hỗ trợ, phục vụ tổ chức, công dân được tốt hơn 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

- Nhằm góp phần rút ngắn thời gian tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính, tránh tình trạng trễ hẹn và đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Nhằm phát huy vai trò xung kích sáng tạo của đội ngũ cán bộ, công chức, người lao động, đoàn viên, thanh niên trong cải cách hành chính nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của đơn vị. Góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ dân chủ, minh bạch, củng cố niềm tin của Nhân dân đối với bộ máy cơ quan Nhà nước và đội ngũ cán bộ, công chức.

- Nhằm góp phần nâng cao chất lượng cải cách hành chính phục vụ người dân, tạo được mối quan hệ thân thiện giữa chính quyền với nhân dân nhằm hướng đến xây dựng chính quyền phục vụ

2. Yêu cầu

- Các TTHC thực hiện mô hình Tổ “Lấy phiếu mức độ hài lòng” và “Viết hộ” phải được thực hiện theo nhu cầu của tổ chức, công dân và đảm bảo, trừ trường hợp một số TTHC đặc thù theo quy định pháp luật không được viết hộ.

- Thực hiện mô hình Tổ “Lấy phiếu mức độ hài lòng” và “Viết hộ” trong

giải quyết TTHC phải đảm bảo TTHC được giải quyết theo đúng trình tự, đúng thẩm quyền, theo quy định của pháp luật.

- Đảm bảo cơ sở vật chất (máy tính, mạng Internet, bàn làm việc...) cho lực lượng hỗ trợ tổ chức, cá nhân **“Lấy phiếu mức độ hài lòng”** và **“Viết hộ”** hồ sơ thủ tục hành chính.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI

1. Cách triển khai mô hình Tổ “Lấy phiếu mức độ hài lòng” và “Viết hộ”

Mô hình Tổ **“Lấy phiếu mức độ hài lòng”** và **“Viết hộ”** là khi tổ chức, cá nhân đến yêu cầu giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả vào các ngày trong tuần sẽ được cán bộ, công chức, người lao động, đoàn viên, thanh niên hỗ trợ ghi thay các loại giấy tờ, hồ sơ theo yêu cầu của loại TTHC theo quy định (khi tổ chức, người dân có yêu cầu) và giải quyết hồ sơ trong ngày. Cán bộ, Công chức, Dân quân, người lao động, đoàn viên, thanh niên tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tiến hành lấy phiếu và viết hộ các loại giấy tờ, hồ sơ (trừ trường hợp một số TTHC đặc thù theo quy định pháp luật không được viết hộ); kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ; nhận hồ sơ; hướng dẫn người dân nộp hồ sơ tại từng lĩnh vực tương ứng. Cán bộ, công chức nhận hồ sơ và gửi giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo quy định và không thu phí viết hộ. Tổ chức, cá nhân kiểm tra lại thông tin và chỉ việc ký tên hoặc điểm chỉ trong giấy tờ, hồ sơ theo quy định.

2. Thời gian thực hiện

- Thời gian tiến hành lấy phiếu: bắt đầu tháng 01/2023 đến hết tháng 10/2023, cụ thể:

- Buổi sáng: vào lúc 8h00 đến 10h00

- Buổi chiều: vào lúc 14h00 đến 16h00

- UBND thành lập Tổ thực hiện mô hình Tổ **“Lấy phiếu mức độ hài lòng”** và **“Viết hộ”** do Tổ trưởng phân công mỗi buổi từ 01 đến 02 đồng chí trực tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện lấy phiếu và hỗ trợ ghi thay hoặc đánh máy các loại giấy tờ, hồ sơ theo yêu cầu của loại TTHC theo quy định (khi tổ chức, người dân có yêu cầu).

3. Cách thức tuyên truyền

Thực hiện việc tuyên truyền Mô hình Tổ **“Lấy phiếu mức độ hài lòng”** và **“Viết hộ”** trên các kênh sau:

- Trên hệ thống phát thanh của địa phương;

- Hội nghị giao ban hàng tuần;

- Hội nghị giao ban các Bí thư chi bộ;

4. Kinh phí thực hiện:

- Lấy từ nguồn kinh phí CCHC hàng năm phân bổ cho đơn vị để thực hiện cho công tác tuyên truyền và hỗ trợ Đoàn viên, thanh niên tham gia hướng dẫn

công dân thực hiện Mô hình.

- Đoàn viên, thanh niên tham gia hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả được hỗ trợ kinh phí 30.000 đồng/ngày/người thực hiện Mô hình.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND và UBND xã:

- Tham mưu xây dựng Tổ “**Lấy phiếu mức độ hài lòng**” và “**Viết hộ**” trong tháng 12 năm 2023 để kịp thời triển khai đầu năm 2024 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 và viết hộ.

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

2. Tổ lấy phiếu mức độ hài lòng và viết hộ:

- Thực hiện lấy phiếu mức độ hài lòng và viết hộ 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.*

- 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: 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**” và “**Viết hộ**” 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