

Số: /KH-UBND

Đại Lãnh, ngày tháng 01 năm 2025

## KẾ HOẠCH

### Hành động nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân xã Đại Lãnh năm 2025

Căn cứ Quyết định số 3401/QĐ-UBND ngày 09/11/2023 của UBND huyện Vạn Ninh về việc ban hành Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn huyện Vạn Ninh;

Căn cứ Quyết định số 52/QĐ-UBND ngày 09/02/2022 của Ủy ban nhân dân xã về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính xã Đại Lãnh giai đoạn 2021 - 2025;

Căn cứ Quyết định số 15/QĐ-UBND ngày 22/01/2025 của Ủy ban nhân dân xã về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính xã Đại Lãnh năm 2025;

Ủy ban nhân dân xã Đại Lãnh xây dựng Kế hoạch hành động nâng cao chỉ số cải cách hành chính và chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân xã Đại Lãnh năm 2025, như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, Ý NGHĨA:

- Đánh giá cụ thể những mặt đã làm được, những hạn chế, thiếu sót, các vấn đề khách hàng chưa hài lòng;

- Nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc tổ chức thực hiện công tác giải quyết thủ tục hành chính, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức của cán bộ, công chức và mọi tầng lớp nhân dân về việc cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân xã.

- Nghiên cứu, tiếp thu các ý kiến góp ý, kiến nghị, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp từ đó đề ra các giải pháp khắc phục nhằm từng bước nâng cao chỉ số hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân xã.

#### II. NỘI DUNG

Trong năm 2023, Ủy ban nhân dân xã đã có nhiều cải tiến trong việc thực hiện công tác cải cách hành chính, trong đó chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân luôn được chú trọng nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng; tuy nhiên, kết quả Chỉ số mức độ hài lòng chung của UBND xã trong năm 2023 vẫn còn khá thấp do nhiều nguyên nhân chủ quan, khách quan; chưa đáp ứng hiệu quả nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức trên địa bàn xã, qua đó vẫn còn những mặt tồn tại, hạn chế trong công tác phục vụ nhân dân.

Để tiếp tục cải thiện, nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ công trong giải

quyết thủ tục hành chính và phục vụ khách hàng năm 2025 và các năm tiếp theo, Ủy ban nhân dân xã yêu cầu cán bộ, công chức nghiêm túc rút kinh nghiệm đối với những vấn đề còn tồn tại trong công tác phục vụ nhân dân, đồng thời đề ra một số nhiệm vụ cụ thể cần tập trung triển khai thực hiện trong thời gian tới như sau:

### **1. Về cải cách thủ tục hành chính:**

- Tiếp tục công bố công khai danh mục các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã theo Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của UBND tỉnh; kết quả đơn giản hoá thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử của xã; bộ phận Một cửa xã; bổ sung, cập nhật thường xuyên và hướng dẫn cụ thể cách thức giao dịch, thực hiện thủ tục cho cá nhân, tổ chức.

- Thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và đề nghị bổ sung, đơn giản hoá thủ tục, quy trình cho phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành nhằm rút ngắn thời gian giải quyết và trả kết quả cho tổ chức và công dân.

- Tuyên truyền, phổ biến về công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; đổi mới phương pháp, hình thức tuyên truyền, phổ biến; đảm bảo việc tuyên truyền, phổ biến đến tận thôn, người dân trên địa bàn xã và các tổ chức, cá nhân thường xuyên giao dịch tại Bộ phận một cửa.

- Xem xét lại thành phần hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định, đề xuất cho cá nhân, tổ chức miễn nộp các giấy tờ không cần thiết. Tuyệt đối không yêu cầu khách hàng cung cấp, nộp các giấy tờ, hồ sơ không có trong thành phần hồ sơ theo quy định.

### **2. Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:**

- Thực hiện nghiêm Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và quy định của UBND tỉnh về cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tuyệt đối tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết thủ tục đã phê duyệt, hướng dẫn hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải thực hiện theo đúng quy định. Hạn chế thấp nhất tình trạng hồ sơ trễ hạn do lỗi chủ quan trong quá trình tác nghiệp của cán bộ, công chức. Đối với các hồ sơ giải quyết theo quy trình Một cửa liên thông phải thường xuyên theo dõi để nắm bắt thông tin, kịp thời báo cáo trong trường hợp chậm trễ do các cán bộ, công chức liên quan tham mưu xử lý, hồ sơ trễ hạn phải thông báo xin lỗi và hẹn lại rõ ràng thời gian trả kết quả lần sau theo đúng quy định.

- Phối hợp thực hiện tốt việc chuyển trả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử đồng bộ, đúng thời hạn để đảm bảo khi nhận được 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, ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng của cơ quan hành chính nhà nước.

- Đối với những ý kiến đóng góp của khách hàng về cải thiện thái độ phục vụ của cán bộ, công chức phải được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quán triệt công khai, minh bạch, rõ ràng; kiểm tra thường xuyên hồ sơ thủ tục và xử lý nghiêm các

trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, có thái độ nhữn nhiều, tiêu cực trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.

- Tiếp tục quan tâm cải thiện nơi làm việc, bổ sung thêm trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận một cửa; khắc phục những điểm bất hợp lý trong không gian đón tiếp, làm việc với tổ chức, cá nhân, chấm dứt ngay tình trạng khách hàng phải đứng làm việc với cơ quan.

- Chủ động tổ chức khảo sát, lấy ý kiến của khách hàng khi liên hệ giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại bộ phận Một cửa và nơi làm việc của cơ quan, đề kịp thời phát hiện, nắm bắt những nội dung chưa phù hợp và có biện pháp khắc phục, điều chỉnh. Thực hiện công khai đầy đủ thông tin số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị để khách hàng biết và kịp thời phản ánh, cung cấp thông tin trong quá trình làm việc, giao dịch với cơ quan.

### **3. Về cải cách tổ chức bộ máy, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức:**

- Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; thường xuyên cử cán bộ, công chức tham dự các lớp tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ hành chính và kỹ năng giao tiếp, nhất là đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa, những người trực tiếp tiếp nhận hồ sơ và giao tiếp với khách hàng.

- Cán bộ, công chức chủ động tiến hành rà soát, hoàn thiện, cải tiến và tham mưu cho Ủy ban nhân dân xã đề xuất, kiến nghị các quy trình công việc trong nội bộ cơ quan, địa phương, đảm bảo chặt chẽ, thống nhất, phân định rõ trách nhiệm chủ trì và phối hợp, đặc biệt là trách nhiệm của người đứng đầu của từng bộ phận chuyên môn đối với mỗi công việc, nhiệm vụ được giao.

### **4. Về xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số:**

- Chủ động nghiên cứu, khai thác, bổ sung thêm các ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông, mạng di động để cung cấp thông tin và tương tác trực tuyến với khách hàng để kịp thời nắm bắt, giải quyết công việc hiệu quả, nhanh chóng.

- Thường xuyên rà soát, đánh giá, cập nhật thông tin thiết yếu về cơ chế, chính sách mới, những thay đổi trên các ngành, lĩnh vực trên Trang thông tin điện tử của UBND xã tại địa chỉ: [dailanh.vanninh.khanhhoa.gov.vn](http://dailanh.vanninh.khanhhoa.gov.vn) để cá nhân, tổ chức, thực hiện theo đúng quy định.

- Tiếp tục nâng cấp Trang thông tin điện tử của xã theo hướng hiện đại và đa dạng, tạo điều kiện cho cá nhân, tổ chức dễ dàng tiếp cận và nắm bắt các thông tin cần thiết.

- Quan tâm đầu tư, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan để hỗ trợ kịp thời công tác chỉ đạo, điều hành. Tăng cường sử dụng chữ ký số của cơ quan và chữ ký số của lãnh đạo trên văn bản điện tử; số hoá hồ sơ trên hành chính công của tỉnh,

đồng thời thực hiện xử lý quy trình văn bản đi trên phần mềm quản lý văn bản và điều hành để quản lý, kiểm soát quá trình giải quyết công việc được giao của cán bộ, công chức.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào việc tham mưu xử lý, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân của cán bộ, công chức đảm bảo toàn bộ các nội dung, quy trình xử lý công việc được thực hiện qua môi trường mạng tin học và lưu trữ đầy đủ hồ sơ trên hệ thống quản lý văn bản của cơ quan, đơn vị.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:**

Để nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, chất lượng điều hành, quản trị và hành chính công của bộ máy chính quyền Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các mặt trận các đoàn thể, cán bộ, công chức tập trung triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Tiếp tục thực hiện đầy đủ các nội dung chỉ đạo của UBND huyện tại Công văn số 1766/UBND-NV ngày 24/5/2023 của Ủy ban nhân dân huyện Vạn Ninh về việc tiếp tục rà soát, triển khai các giải pháp cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI của tỉnh trong năm 2023 và các năm tiếp theo.

2. Tăng cường phổ biến, quán triệt và tổ chức thực hiện hiệu quả các Nghị quyết, Chỉ thị, Chương trình, Kế hoạch của cấp trên và xã về công tác cải cách hành chính, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Tăng cường phổ biến, quán triệt nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, đặc biệt là vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong triển khai thực hiện chỉ số PAPI.

3. Thực hiện nghiêm túc và đầy đủ các quy định về công khai, minh bạch: Quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội, dự án công trình đầu tư, quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; khung giá đền bù, về thu, chi ngân sách địa phương và các nội dung về chế độ, chính sách của người dân. Kịp thời giải quyết các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của người dân đảm bảo đúng quy định của pháp luật, tránh khiếu nại vượt cấp kéo dài.

4. Xác định và làm rõ vai trò, trách nhiệm của từng cán bộ, công chức trong công tác cải cách hành chính. Cải cách quyết liệt, đồng bộ, hiệu quả thủ tục hành chính liên quan đến người dân, tổ chức, thủ tục, quy trình giải quyết công việc nội bộ giữa cơ quan hành chính nhà nước; rà soát, kiến nghị cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính để giảm thời gian và chi phí của người dân, tổ chức. Kịp thời cập nhật, công khai đầy đủ thủ tục hành chính theo quy định. Thực hiện nhiều biện pháp cụ thể, thiết thực để đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, giúp người dân, tổ chức có thể thực hiện dịch vụ trực tuyến mọi lúc, mọi nơi trên các phương tiện khác nhau.

5. Tổ chức khảo sát thường xuyên tại bộ phận một cửa UBND xã và cán bộ, công chức về mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các chế độ, chính sách liên quan đến người dân; tiếp nhận, giải quyết kịp thời thắc mắc, phản ánh, kiến nghị, góp ý và đề ra các giải pháp khắc phục hạn chế, thiếu sót nhằm phục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân. Nâng cao trách nhiệm giải trình với người

dân, việc giải quyết các đề xuất, kiến nghị của người dân thông qua tiếp dân định kỳ, các cuộc làm việc, tiếp xúc cử tri.

#### 6. Đối với cán bộ, công chức:

Ngoài việc triển khai thực hiện các nội dung nêu trên kế hoạch cụ thể để tổ chức triển khai thực hiện các nội dung sau.

- Phối hợp chặt chẽ với Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức đoàn thể tổ chức tuyên truyền, phổ biến sâu rộng các chủ trương, chính sách, pháp luật liên quan đến đời sống của người dân.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân xã thực hiện đầy đủ việc công khai toàn bộ quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, các thông tin về thu hồi đất, giá đất, các chủ trương chính sách, pháp luật về đất đai đang có hiệu lực thi hành; công khai các khoản thu, chi ngân sách cấp xã, danh sách hộ nghèo, công tác bảo vệ môi trường, nguồn nước để người dân biết và giám sát,...; thực hiện xét duyệt danh sách hộ nghèo đảm bảo chặt chẽ, đúng quy trình, thủ tục, đúng đối tượng. Việc công khai không chỉ thực hiện tại trụ sở UBND xã mà phải cung cấp đầy đủ thông tin đến hộ dân, cộng đồng dân cư bằng nhiều phương thức phù hợp.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân xã giải quyết kịp thời, đúng quy định của pháp luật đối với các nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân; rà soát, kiện toàn Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát cộng đồng để các Ban này tham gia đầy đủ, thực chất, hiệu quả công tác thanh tra, giám sát theo pháp luật, gắn với phong trào xây dựng nông thôn mới, Phong trào toàn dân xây dựng và phát triển đô thị, Phong trào toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc.

- Công khai, minh bạch các chỉ tiêu tuyển dụng công chức theo thông báo tuyển dụng của cấp có thẩm quyền; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong cán bộ, công chức ở địa phương.

- Tuyên truyền, phổ biến và thực hiện đầy đủ các quy định của Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở xã.

- Tuyên truyền, phổ biến các nội dung về chỉ số PAPI đến người dân; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy chế dân chủ cơ sở tại xã, phát huy dân chủ, tạo mọi điều kiện thuận lợi để người dân thực hiện, quán triệt và thực hiện tốt chủ trương “Dân biết, Dân bàn, Dân kiểm tra, Dân giám sát, Dân thụ hưởng” đối với các vấn đề về phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương.

- Tổ lấy phiếu hàng ngày tiến hành tổ chức khảo sát, lấy ý kiến, tiếp thu kiến nghị và góp ý của nhân dân; triển khai các biện pháp khắc phục, cải tiến chất lượng, hiệu quả phục vụ, giải quyết công việc.

- Cải thiện môi trường, điều kiện làm việc, phương tiện đón tiếp và phục vụ khách hàng, tạo cảm giác thân thiện và dễ chịu ngay từ đầu khi cá nhân, tổ chức đến liên hệ, giải quyết hồ sơ công việc và giao dịch thủ tục hành chính.

- Chấn chỉnh ngay các nội dung phản ánh của khách hàng về thái độ phục vụ, giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức; thường xuyên nhắc nhở, chấn chỉnh và xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức có biểu hiện quan liêu, hách

dịch, cửa quyền, những nhiễu trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

- Rà soát và bố trí thêm cán bộ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ đối với những cơ quan có lượng giao dịch quá đông, giảm tình trạng quá tải, chờ đợi mất nhiều thời gian, khắc phục triệt để tình trạng công chức vắng mặt, đi trễ, làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi khách hàng phải chờ đợi.

- Đẩy mạnh truyền thông khuyến khích người dân, tổ chức, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để giảm giấy tờ, giảm thời gian và số lần đi lại, giảm chi phí giải quyết thủ tục hành chính, tăng cường tính minh bạch và hiệu quả giải quyết công việc. Phối hợp chặt chẽ, kịp thời trong việc tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp còn vướng mắc; tích cực hỗ trợ tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân.

Thời gian thực hiện ngay từ quý 1/2025 và duy trì liên tục trong các năm tiếp theo.

#### 7. Đối với Công chức Văn phòng – Thống kê xã và Bộ phận một cửa xã:

- Tiếp tục duy trì phối hợp với tổ hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa của xã; tiến hành hướng dẫn trực tiếp cho khách hàng hàng ngày.

- Triển khai Tổ hướng dẫn người dân quét mã Qr đánh giá thái độ, giải quyết hồ sơ hàng ngày của công chức làm việc tại bộ phận một cửa để lấy ý kiến, tiếp thu kiến nghị và góp ý của nhân dân.

- Yêu cầu cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa giao tiếp văn minh, lịch sự, hòa nhã, tận tình; giải quyết công việc nhanh chóng, chuyên nghiệp; sẵn sàng giúp đỡ người dân, tổ chức trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

- Đối với các hồ sơ trễ hạn cán bộ, công chức phải chủ động gọi điện thông báo cho khách hàng; Tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phải thông báo xin lỗi cụ thể bằng văn bản và hẹn lại rõ ràng thời gian trả kết quả lần sau theo đúng quy định, tránh tình trạng người dân, doanh nghiệp đến cơ quan mới biết hồ sơ chưa được giải quyết.

- Tiếp nhận và giải quyết kịp thời, thỏa đáng các ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân. Niêm yết công khai, đầy đủ các nội dung trả lời tại Bộ phận một cửa, trên trang thông tin điện tử xã và các phương tiện thông tin đại chúng.

- Tham mưu Chủ tịch UBND xã xử lý nghiêm đối với cá nhân cán bộ, công chức vi phạm các quy định về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, bị khách hàng phản ánh đích danh qua hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và thông tin đường dây nóng nếu kết quả xác minh là có vi phạm.

- Thường xuyên theo dõi, kiểm tra định kỳ, đột xuất và tham mưu chỉ đạo, khắc phục ngay những vấn đề phản ánh của khách hàng, các nội dung còn tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính, phục vụ người dân ở cơ quan.

- Phối hợp tuyên truyền đầy đủ các nội dung tại Kế hoạch này đến các thôn và từng cán bộ, công chức để triển khai thực hiện hiệu quả, đảm bảo cải thiện chỉ

số hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân xã.

Để từng bước nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của người dân, Ủy ban nhân dân xã yêu cầu cán bộ, công chức chung tay vào công tác cải cách hành chính, vì các nội dung, giải pháp trên chỉ được triển khai thực hiện hiệu quả khi có sự quan tâm, thường xuyên với tinh thần trách nhiệm, sự nỗ lực của từng cán bộ, công chức và sự đồng thuận của người dân khi đến làm việc tại Ủy ban nhân dân xã.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao cải cách hành chính và chỉ số hài lòng của tổ chức cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân xã Đại Lãnh năm 2025./.

***Nơi nhận:***

- Phòng Nội vụ huyện;
- TT Đảng ủy xã;
- TT. HĐND xã;
- CT và các PCT. UBND xã;
- Mặt trận các đoàn thể xã;
- Cán bộ, công chức liên quan;
- Trang Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Lê Ngọc Toàn**