

Số : /KH-UBND

Vạn Thạnh, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH

Hành động nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã Vạn Thạnh năm 2023

Căn cứ Quyết định số 2457/QĐ- UBND ngày 23/12/2022 về việc phê duyệt và công bố chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2022;

Căn cứ Quyết định số 06/QĐ-UBND ngày 16/01/2023 của UBND xã Vạn Thạnh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023.

UBND xã Vạn Thạnh xây dựng Kế hoạch hành động nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã Vạn Thạnh như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

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 người đứng đầu cơ quan trong chỉ đạo, điều hành và 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 về việc cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND 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 UBND xã.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN:

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 UBND xã theo Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của UBND tỉnh; bổ sung, cập nhật thường xuyên và hướng dẫn cụ thể cách thức giao dịch, thực hiện thủ tục cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

Thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan 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, xóm, người dân trên địa bàn xã và các tổ chức, cá nhân thường xuyên giao dịch tại Bộ phận một cửa xã.

Xem xét lại thành phần hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định, đề xuất cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp 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, Nghị định 107/2021/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 những trường hợp chậm trễ do các bộ phận phối hợp thực hiện.

Thực hiện tốt việc chuyển trả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử đồng bộ, đúng thời hạn; không để tổ chức, công dân phải đi lại nhiều lần, ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng của UBND xã.

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 UBND 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 những nhieu, tiêu cực trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

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.

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 để 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 UBND xã.

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

Nâng cao chất lượng trong công tác sử dụng và quản lý cán bộ, công chức; bố trí công tác theo đúng vị trí việc làm và chuyên môn, nghiệp vụ được đào tạo.

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.

Chủ tịch UBND xã chỉ đạo, rà soát, hoàn thiện, cải tiến các quy trình công việc trong nội bộ cơ quan đảm bảo chặt chẽ, thống nhất, phân định rõ trách nhiệm chủ trì và phối hợp, đặc biệt là trách nhiệm của 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, 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: vanthanh.vanninh.khanhhoa.gov.vn để cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp 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 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 TRIỂN KHAI THỰC HIỆN:

1. Công chức Văn phòng - Thống kê :

Tiếp tục tham mưu UBND xã duy trì Tổ hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa; tiến hành hướng dẫn trực tiếp cho khách hàng ít nhất 02 lần/tuần.

Tham mưu Chủ tịch UBND xã xử lý nghiêm đối với cán bộ, công chức vi phạm các quy định về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; cán bộ, công chức có biểu hiện quan liêu, hách dịch, cửa quyền, những nhiều trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

Thường xuyên theo dõi và tham mưu Chủ tịch UBND xã 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.

Phối hợp với các công chức khác nghiêm yết đầy đủ, cập nhật thường xuyên bộ thủ tục hành chính áp dụng cho cấp xã, phường, thị trấn những thủ tục

thay đổi, bổ sung, công bố mới theo Quyết định của UBND tỉnh Khánh Hòa; Định kỳ rà soát, kiến nghị đơn giản hóa thủ tục hành chính.

Theo dõi chặt chẽ việc thực hiện đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, theo Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa và Kế hoạch số 97-KH/HU ngày 10/11/2022 của Huyện ủy Vạn Ninh về việc thực hiện Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

2. Cán bộ, công chức Bộ phận Một cửa:

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, doanh nghiệp trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

Không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ để khách hàng phải chờ đợi.

Đối với các hồ sơ trễ hạn cán bộ, công chức phải chủ động gọi điện thông báo cho khách hàng; tham mưu văn bản thông báo xin lỗi và hẹn lại rõ ràng thời gian trả kết quả lần sau theo đúng quy định, tránh tình trạng người dân, tổ chức đến cơ quan mới biết hồ sơ chưa được giải quyết.

Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ theo đúng quy trình, quy định của pháp luật, nghiêm cấm các hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực dưới mọi hình thức

3. Công chức Tư pháp - Hộ tịch:

Phối hợp tuyên truyền đầy đủ các nội dung, nhiệm vụ cải cách hành chính tại địa phương đảm bảo hiệu quả, nhằm cải thiện chỉ số hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của UBND xã Vạn Thạnh.

Trên đây là Kế hoạch hành động nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã Vạn Thạnh năm 2023./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ;
- TT Đảng ủy - HĐND xã;
- CT và các PCT. UBND xã;
- Các ban ngành xã;
- Bộ phận Một cửa;
- Ban biên tập TTTĐT xã;
- Lưu:VT,VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Hoàng Vương