

## KẾ HOẠCH

### Nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp gắn với đẩy mạnh cải cách hành chính, chuyển đổi số và xây dựng chính quyền phục vụ trên địa bàn xã Thanh Đông

Để tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp; lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo đánh giá chất lượng hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước; đồng thời, đẩy mạnh cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số, xây dựng nền hành chính công khai, minh bạch, chuyên nghiệp, hiện đại và phục vụ. Ủy ban nhân dân xã ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; đẩy mạnh cải cách hành chính, chuyển đổi số và xây dựng chính quyền phục vụ trên địa bàn xã Thanh Đông, cụ thể như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

Tiếp tục xây dựng nền hành chính phục vụ theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm; bảo đảm mọi tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính được tiếp cận dịch vụ hành chính công thuận tiện, nhanh chóng, công khai, minh bạch và đúng quy định pháp luật. Qua đó, góp phần nâng cao uy tín, hình ảnh chính quyền địa phương thân thiện, gần dân, sát dân và phục vụ Nhân dân ngày càng tốt hơn.

Lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp làm thước đo đánh giá chất lượng hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và hiệu quả thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức. Kịp thời ghi nhận những phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân để có giải pháp chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, thúc đẩy chuyển đổi số trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính; nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ và tái sử dụng dữ liệu số nhằm giảm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp.

Thông qua việc triển khai đồng bộ các mô hình “Ngày thứ Bảy vì dân phục vụ”, “Lấy ý kiến sự hài lòng của người dân bằng mã QR” và “Trao Giấy chứng nhận kết hôn”, góp phần đổi mới phương thức phục vụ, tăng cường sự tương tác giữa chính quyền với người dân, xây dựng môi trường hành chính thân thiện, văn minh và nhân văn.

### 2. Yêu cầu

Việc triển khai thực hiện kế hoạch phải bảo đảm đồng bộ, thường xuyên, liên tục và phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương.

Mỗi cán bộ, công chức phải nâng cao tinh thần trách nhiệm, ý thức phục vụ Nhân dân; thực hiện nghiêm chuẩn mực đạo đức công vụ, văn hóa công sở và quy tắc ứng xử trong thi hành nhiệm vụ.

Các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải cụ thể, rõ người thực hiện, rõ thời gian hoàn thành, rõ kết quả đầu ra và có khả năng đo lường, đánh giá được.

Gắn kết chặt chẽ việc thực hiện kế hoạch với nhiệm vụ cải cách hành chính, chuyển đổi số, nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân và Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính.

## **II. CHỈ TIÊU THỰC HIỆN**

1. Bảo đảm 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết được công khai đầy đủ, chính xác, kịp thời bằng nhiều hình thức; tạo điều kiện thuận lợi để người dân dễ dàng tra cứu, tiếp cận và thực hiện.

2. 100% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, cập nhật và theo dõi trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; bảo đảm công khai, minh bạch và thuận lợi trong quá trình giám sát.

3. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn đạt từ 99% trở lên; hạn chế tối đa hồ sơ trễ hạn, không để xảy ra tình trạng chậm trễ do nguyên nhân chủ quan.

4. Tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và số hóa hồ sơ; từng bước hình thành thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong Nhân dân.

5. 100% phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền được tiếp nhận, xử lý và trả lời đúng thời hạn theo quy định.

6. Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đạt từ 98% trở lên; trong đó, tỷ lệ hài lòng đối với thái độ phục vụ của cán bộ, công chức đạt từ 99% trở lên.

7. 100% người dân đến giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được hướng dẫn thực hiện đánh giá sự hài lòng bằng mã QR.

## **III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP**

### **1. Nâng cao chất lượng tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính**

Tiếp tục đổi mới phong cách, lề lối làm việc theo hướng chuyên nghiệp, tận tình và trách nhiệm; lấy hiệu quả phục vụ người dân làm mục tiêu trọng tâm trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo đúng quy định; tăng cường kiểm tra, giám sát quá trình xử lý hồ sơ; chủ động rà soát các khâu trung gian nhằm rút ngắn thời gian giải quyết, hạn chế phát sinh hồ sơ trễ hạn.

Đẩy mạnh việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; khai thác hiệu quả dữ liệu đã số hóa, nhằm giảm thành phần hồ sơ phải nộp lại, nâng cao chất lượng phục vụ và tiết kiệm chi phí cho người dân.

### **2. Thực hiện hiệu quả mô hình “Ngày thứ Bảy vì dân phục vụ”**

Duy trì tổ chức tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính vào Ngày thứ Bảy tại các địa bàn xa Trung tâm, nhằm tạo điều kiện cho người dân, người lao động, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính ngoài giờ hành chính, đặc biệt là các trường hợp không có điều kiện giao dịch trong ngày làm việc.

Bổ trí cán bộ, công chức có năng lực, kinh nghiệm và tinh thần trách nhiệm cao trực tiếp hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ; hỗ trợ người dân đăng ký tài khoản định danh điện tử, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và khai thác các tiện ích trên môi trường số.

Ưu tiên hỗ trợ các đối tượng yếu thế như người cao tuổi, người khuyết tật, hộ nghèo, người có hoàn cảnh khó khăn; góp phần bảo đảm công bằng trong tiếp cận dịch vụ hành chính công.

Định kỳ đánh giá hiệu quả mô hình thông qua số lượng hồ sơ tiếp nhận, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến phát sinh, mức độ hài lòng của người dân và các phản hồi thực tế để tiếp tục hoàn thiện mô hình.

### **3. Thực hiện mô hình “Lấy ý kiến sự hài lòng của người dân bằng mã QR”**

Triển khai hệ thống khảo sát điện tử bằng mã QR tại các vị trí thuận lợi để người dân dễ dàng tiếp cận và thực hiện đánh giá ngay sau khi hoàn thành giao dịch.

Nội dung khảo sát tập trung vào các tiêu chí cốt lõi như thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm, tính minh bạch, thời gian giải quyết hồ sơ, mức độ thuận tiện và kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Dữ liệu khảo sát được tổng hợp, phân tích định kỳ theo từng lĩnh vực, từng bộ phận và từng công chức để làm cơ sở đánh giá chất lượng phục vụ, xác định những hạn chế, bất cập và đề ra các giải pháp cải thiện phù hợp.

Kết quả khảo sát là một trong những căn cứ quan trọng phục vụ công tác đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, bình xét thi đua, khen thưởng đối với cán bộ, công chức.

### **4. Thực hiện mô hình “Trao Giấy chứng nhận kết hôn”**

Tổ chức trao Giấy chứng nhận kết hôn theo hình thức trang trọng, văn minh và thân thiện nhằm tạo dấu ấn đẹp trong ngày trọng đại của các cặp đôi, đồng thời thể hiện sự quan tâm của chính quyền địa phương đối với đời sống Nhân dân.

Thông qua hoạt động trao Giấy chứng nhận kết hôn, lồng ghép tuyên truyền các quy định của pháp luật về hôn nhân và gia đình, bình đẳng giới, phòng chống bạo lực gia đình, xây dựng gia đình no ấm, tiến bộ, hạnh phúc và văn minh.

Xây dựng hình ảnh chính quyền gần dân, thân thiện, phục vụ Nhân dân không chỉ trong giải quyết thủ tục hành chính mà còn trong các sự kiện có ý nghĩa đối với đời sống của người dân.

## **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bảo đảm từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy

định của pháp luật (nếu có); việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định hiện hành.

## **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã**

Chủ động triển khai các nhiệm vụ của Kế hoạch theo chức năng, nhiệm vụ được giao; phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các đơn vị liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính.

Nâng cao trách nhiệm, đạo đức công vụ, văn hóa công sở; xây dựng phong cách làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm thước đo chất lượng phục vụ.

Rà soát, đơn giản hóa quy trình nội bộ; nâng cao chất lượng tham mưu, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, bảo đảm giải quyết đúng quy định, đúng hạn, hạn chế hồ sơ trễ hạn và yêu cầu bổ sung nhiều lần.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin; hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, ký số điện tử và các tiện ích số, góp phần thúc đẩy chuyển đổi số.

Tích cực tham gia các mô hình “Ngày thứ Bảy vì dân phục vụ”, “Lấy ý kiến sự hài lòng của người dân bằng mã QR”, “Trao Giấy chứng nhận kết hôn”; cử công chức tham gia hỗ trợ, hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo kế hoạch của UBND xã; kịp thời tiếp thu phản hồi, cải tiến quy trình, nâng cao chất lượng phục vụ.

Chủ động xây dựng dự toán kinh phí thực hiện các nhiệm vụ được giao; phối hợp quản lý, sử dụng và thanh quyết toán kinh phí theo đúng quy định.

Tăng cường tuyên truyền, phổ biến pháp luật, thủ tục hành chính và các dịch vụ công trực tuyến thuộc lĩnh vực quản lý.

Kịp thời báo cáo khó khăn, vướng mắc và đề xuất giải pháp, sáng kiến nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

### **2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã**

Là cơ quan đầu mối tham mưu UBND xã tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch; chủ động xây dựng chương trình, nội dung và giải pháp thực hiện, bảo đảm các nhiệm vụ được triển khai đồng bộ, hiệu quả và phù hợp với tình hình thực tế.

Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ của cán bộ, công chức; kịp thời phát hiện những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện để tham mưu UBND xã chỉ đạo giải quyết hoặc đề xuất cấp có thẩm quyền xem xét, tháo gỡ.

Chủ trì triển khai các mô hình “Ngày thứ Bảy vì dân phục vụ”, “Lấy ý kiến sự hài lòng của người dân bằng mã QR” và “Trao Giấy chứng nhận kết hôn”; định kỳ đánh giá hiệu quả thực hiện, mức độ hài lòng của người dân và tác động của các mô hình đối với chất lượng phục vụ hành chính công.

### **3. Phòng Văn hóa – Xã hội xã**

Chủ trì, phối hợp đẩy mạnh tuyên truyền về cải cách hành chính, chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến và các mô hình hành chính phục vụ; nâng cao nhận thức, khuyến khích người dân sử dụng các dịch vụ công trên môi trường số.

Đổi mới nội dung, hình thức tuyên truyền; phát huy hiệu quả hệ thống truyền thanh, Trang Thông tin điện tử, Zalo OA, mạng xã hội và các nền tảng số.

Tuyên truyền, nhân rộng các mô hình “Ngày thứ Bảy vì dân phục vụ”, “Lấy ý kiến sự hài lòng của người dân bằng mã QR”, “Trao Giấy chứng nhận kết hôn”; lan tỏa các mô hình, cách làm hiệu quả trong phục vụ Nhân dân.

Lồng ghép tuyên truyền về văn hóa công sở, đạo đức công vụ, xây dựng hình ảnh cán bộ, công chức thân thiện, trách nhiệm, chuyên nghiệp.

Phối hợp thực hiện mô hình “Trao Giấy chứng nhận kết hôn”; tuyên truyền, phổ biến pháp luật về công tác gia đình, bình đẳng giới; phòng, chống bạo lực gia đình và xây dựng gia đình văn hóa, gia đình hạnh phúc.

### **4. Văn phòng HĐND và UBND xã**

Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các đơn vị liên quan tuyên truyền, lan tỏa các mô hình, cách làm hiệu quả trong phục vụ Nhân dân trên Trang Thông tin điện tử, Zalo OA và các trang mạng xã hội phù hợp khác.

Phối hợp thực hiện mô hình “Trao Giấy chứng nhận kết hôn”; tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến quyền, nghĩa vụ của vợ chồng khi đăng ký kết hôn.

### **5. Phòng Kinh tế xã**

Chủ trì, tham mưu UBND xã bố trí, phân bổ kinh phí thực hiện Kế hoạch theo quy định; hướng dẫn các đơn vị lập dự toán, quản lý, sử dụng và thanh quyết toán kinh phí đúng quy định, bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả và phù hợp khả năng cân đối ngân sách địa phương.

### **6. Công an xã**

Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các đơn vị liên quan triển khai hiệu quả các nhiệm vụ của Kế hoạch; góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID, dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích số; góp phần thúc đẩy chuyển đổi số, xây dựng công dân số.

Phối hợp thực hiện mô hình “Ngày thứ Bảy vì dân phục vụ”; hỗ trợ người dân đăng ký, kích hoạt, sử dụng tài khoản định danh điện tử và thực hiện các dịch vụ công thiết yếu.

Khai thác hiệu quả Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, bảo đảm dữ liệu chính xác, đồng bộ, phục vụ giải quyết thủ tục hành chính nhanh chóng, thuận tiện.

Bảo đảm an ninh, an toàn thông tin; kịp thời phát hiện, ngăn chặn các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số.

## **7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội xã**

Phối hợp tuyên truyền, phổ biến các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về cải cách hành chính, chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến, định danh điện tử và các mô hình hành chính phục vụ tại địa phương.

Vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tích cực sử dụng dịch vụ công trực tuyến, các tiện ích số; tham gia hiệu quả các mô hình “Ngày thứ Bảy vì dân phục vụ”, “Lấy ý kiến sự hài lòng của người dân bằng mã QR” và “Trao Giấy chứng nhận kết hôn”.

Phối hợp ghi nhận, phản ánh kịp thời những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của người dân trong thực hiện thủ tục hành chính để cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

## **8. Lãnh đạo các ấp và Tổ Công nghệ số cộng đồng**

Phối hợp tuyên truyền, vận động người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử và các tiện ích số.

Hướng dẫn, hỗ trợ người dân, nhất là người cao tuổi, người yếu thế trong việc tiếp cận, sử dụng các nền tảng số, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Phối hợp triển khai hiệu quả các mô hình “Ngày thứ Bảy vì dân phục vụ”, “Lấy ý kiến sự hài lòng của người dân bằng mã QR”; vận động, hướng dẫn người dân tham gia đánh giá chất lượng phục vụ; góp phần xây dựng chính quyền thân thiện, gần dân, vì Nhân dân phục vụ.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; đẩy mạnh cải cách hành chính, chuyển đổi số và xây dựng chính quyền phục vụ trên địa bàn xã Thạnh Đông./.

### **Nơi nhận:**

- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- CT và các PCT UBND xã;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- LĐVP và CVVP (ncanh) xã;
- Trang Thông tin điện tử xã;
- Các ấp trên địa bàn xã;
- Lưu: VT, HCC.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Dương Quang Đáng**