

Số: /KH-UBND

Ba Dinh, ngày tháng 5 năm 2026

KẾ HOẠCH

Cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn xã Ba Dinh

Để nâng cao hiệu quả chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, nâng cao chỉ số cải cách hành chính trên địa bàn xã Ba Dinh; Ủy ban nhân dân xã Ba Dinh xây dựng Kế hoạch cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn xã Ba Dinh, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Quán triệt sâu sắc quan điểm lấy sự hài lòng của Nhân dân làm thước đo và mục tiêu xuyên suốt trong thực thi công vụ; xác định đây là nhiệm vụ chính trị thường xuyên, liên tục của địa phương và từng cán bộ, công chức, viên chức; đồng thời, là tiêu chí bắt buộc trong đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

- Theo chức năng, nhiệm vụ đề nghị Trưởng các Phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị nghiêm túc thực hiện các nội dung yêu cầu theo từng tiêu chí, xác định nguyên nhân hạn chế, để kịp thời có giải pháp khắc phục ngay trong năm 2026 và những năm tiếp theo.

- Phấn đấu cải thiện kết quả các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử của phường trong năm 2026 theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên môi trường điện tử nhằm nâng cao điểm số đánh giá đạt ổn định của tỉnh.

2. Yêu cầu

- Tổ chức thực hiện đầy đủ, nghiêm túc, hiệu quả các nhiệm vụ thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính theo kế hoạch của xã; tập trung tuyên truyền có trọng tâm, trọng điểm về mục tiêu, nội dung, kết quả cải cách hành chính gắn với nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có tinh thần phục vụ, thái độ chuẩn mực, văn minh, chuyên nghiệp; chuyển mạnh từ tư duy “quản lý” sang “phục vụ”, từ “đáp ứng” sang “chủ động phục vụ”, nâng chuẩn từ “hài lòng” lên “rất hài lòng”, tạo sự chuyển biến rõ rệt trong nhận thức và hành động. Qua đó, tạo sự đồng thuận, củng cố niềm tin và tăng cường sự đồng hành của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với cơ quan hành chính nhà nước.

- Chủ động, kịp thời cập nhật, công khai, minh bạch và phổ biến đầy đủ các quy định, chính sách, thủ tục hành chính, biểu mẫu mới ban hành hoặc được sửa đổi, bổ sung; đa dạng hóa hình thức cung cấp thông tin, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số, nền tảng trực tuyến để hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân, nâng cao khả năng tiếp cận thông tin và tăng cường tương tác, phục vụ hiệu quả.

- Tập trung rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, điều kiện đầu tư kinh doanh; đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo hướng toàn trình dựa trên dữ liệu; thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo chỉ đạo của UBND tỉnh. Nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và các giải pháp thúc đẩy sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, doanh nghiệp.

- Tuân thủ nghiêm các quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, trong đó thực hiện đúng, đầy đủ các yêu cầu: (1) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính bảo đảm đầy đủ, rõ ràng, chính xác; việc yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện một lần; (2) Trường hợp giải quyết quá hạn, chậm nhất 01 ngày trước thời hạn, cơ quan có thẩm quyền phải có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, nêu rõ lý do và thời gian gia hạn trả kết quả; (3) Việc hẹn lại thời gian trả kết quả chỉ được thực hiện một lần, thời gian gia hạn tối đa bằng thời hạn giải quyết thủ tục hành chính theo quy định; (4) Thực hiện đầy đủ việc ban hành, gửi văn bản theo đúng mẫu quy định trong từng trường hợp cụ thể, đảm bảo thống nhất, minh bạch.

- Chủ động tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính ngay từ đầu; nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết sớm hạn, giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn; tăng cường theo dõi, kiểm soát chặt chẽ các hồ sơ sắp đến hạn trên các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, không để phát sinh hồ sơ quá hạn do nguyên nhân chủ quan. Rà soát, khắc phục triệt để tình trạng chậm trả kết quả đối với hồ sơ đã giải quyết trước hạn; đồng thời đảm bảo thống nhất, đồng bộ giữa hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy theo quy định.

- Thường xuyên rà soát, cập nhật, công khai đầy đủ, minh bạch các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên môi trường số và trực tiếp; đảm bảo dễ tiếp cận, thuận tiện sử dụng. Thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị đúng thời hạn; định kỳ tổng hợp, phân tích nội dung phản ánh để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục; không để phát sinh tình trạng phản ánh, kiến nghị kéo dài đối với cùng một nội dung.

II. NHIỆM VỤ TRIỂN KHAI

1. Công khai, minh bạch thủ tục hành chính (TTHC)

- Cập nhật, công khai tất cả TTHC đã được công bố trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC theo quy định.

- Thực hiện đồng bộ tất cả hồ sơ giải quyết TTHC trên hệ thống thông tin của Tỉnh lên Cổng Dịch vụ công quốc gia để có số liệu báo cáo hồ sơ tiếp nhận trong kỳ.

2. Tiến độ, kết quả giải quyết TTHC: Thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ TTHC trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, của các Bộ đảm bảo đúng theo quy trình nội bộ giải quyết TTHC và quy trình điện tử đã được cấp thẩm quyền phê duyệt.

3. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Rà soát TTHC, dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện trên hệ thống thông tin của tỉnh.

- Rà soát TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đủ có khả năng phát sinh hồ sơ cao, đảm bảo theo quy định.

4. Số hóa hồ sơ

- Đính kèm kết quả giải quyết TTHC điện tử vào tất cả hồ sơ của các TTHC có quy định trả kết quả giải quyết bằng văn bản, giấy tờ.

- Thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC vào tất cả hồ sơ của các TTHC theo quy định (bao gồm hồ sơ số hóa trong tiếp nhận trực tiếp, qua bưu chính và hồ sơ trực tuyến).

- Sử dụng lại thông tin, dữ liệu, giấy tờ điện tử đã được số hóa từ kho quản lý dữ liệu của tổ chức, cá nhân trên cổng dịch vụ công quốc gia hoặc kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (nếu có).

- Hướng dẫn cấp tài khoản định danh điện tử trên hệ thống định danh và xác thực điện tử do Bộ công an quản lý; kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC cho tất cả TTHC có đối tượng thực hiện là người dân.

5. Mức độ hài lòng

- Xử lý tất cả phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý trên cổng dịch vụ công quốc gia đúng hoặc trước hạn.

- Xử lý triệt để các vấn đề được phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý trên cổng dịch vụ công quốc gia để nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- Tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC đúng và trước hạn để nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong đánh giá hồ sơ giải quyết TTHC.

III. GIẢI PHÁP

1. Tiếp tục đầu tư, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin

Cần ưu tiên đầu tư các trang thiết bị hiện đại phục vụ hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã như:

- Hệ thống đánh giá mức độ hài lòng.
- Thiết bị đọc thông tin QR trên căn cước công dân.
- Phần mềm bóc số tự động đồng bộ.
- Máy tính, máy scan và đường truyền tốc độ cao.

Việc đầu tư đồng bộ sẽ góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, giảm thời gian chờ đợi của người dân và nâng cao chất lượng phục vụ.

2. Nâng cao năng lực số cho đội ngũ cán bộ, công chức

Thường xuyên tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng sử dụng phần mềm, kỹ năng xử lý hồ sơ điện tử, kỹ năng khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia và kỹ năng hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Đồng thời, mỗi cán bộ cần chủ động tự học tập, cập nhật kiến thức mới, nâng cao tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ Nhân dân.

3. Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Tăng cường hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm; phối hợp với các tổ công nghệ số cộng đồng, các đoàn thể địa phương để hỗ trợ người dân cài đặt, sử dụng tài khoản định danh điện tử, nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến.

4. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ; nâng cao trách nhiệm người đứng đầu; thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức tại Trung tâm.

5. Tăng cường phối hợp giữa các cơ quan chuyên môn

Kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình liên thông, giải quyết hồ sơ; đảm bảo việc chia sẻ, kết nối dữ liệu giữa các cơ quan được thông suốt, hiệu quả.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trưởng các phòng chuyên môn; Thủ trưởng đơn vị có liên quan

- Tập trung chỉ đạo, tổ chức thực hiện và quán triệt, phổ biến đến công chức, viên chức nhận thức đầy đủ các nội dung, tiêu chí của từng chỉ số để chủ động trong quá trình thực hiện; chỉ đạo giải quyết trả hồ sơ đúng quy định về số hóa hồ sơ.

- Căn cứ vào nội dung và giải pháp được quy định tại kế hoạch này, các phòng chuyên môn, đơn vị khẩn trương thực hiện và kịp thời khắc phục những hạn chế tại các tiêu chí, tiêu chí thành phần của từng chỉ số. Báo cáo số liệu định kỳ và báo cáo năm theo quy định.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham mưu, đề xuất các nhiệm vụ, giải pháp góp phần nâng cao chất lượng các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử của tỉnh.

- Phối hợp đơn vị có liên quan đảm bảo các yêu cầu giải quyết TTHC của ngành đáp ứng việc đồng bộ, kết nối đúng theo yêu cầu Bộ chỉ số.

- Định kỳ tham mưu UBND xã báo cáo kết quả thực hiện về UBND tỉnh đảm bảo theo quy định.

- Đầu mỗi đơn đốc, nhắc nhở các phòng, đơn vị có liên quan trong quá trình thực hiện kế hoạch này.

- Phối hợp các cơ quan có liên quan trong việc tuyên truyền về ý nghĩa và tác động của các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử; góp phần nâng cao nhận thức, tạo sự đồng thuận của người dân để cùng chung tay thực hiện tốt công tác cải cách hành chính trên địa bàn xã.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện, chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn xã Ba Đình./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Phạm Văn Nhung