

Số: 44/KH-UBND

Vạn Giã, ngày 11 tháng 10 năm 2022

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Mô hình

“Dùng mã QR -Code Đánh giá cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC” tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND thị trấn Vạn Giã

Căn cứ Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 13/01/2022 của UBND về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2022;

Kế hoạch số 240/KH-UBND ngày 03/6/2022 hành động nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước;

UBND xây dựng Kế hoạch triển khai mô hình **“Dùng mã QR- code thực hiện Đánh giá cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC”** tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trong giải quyết thủ tục hành chính UBND thị trấn Vạn Giã, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

1. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan trong chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện công tác giải quyết thủ tục hành chính, tạo sự chuyên biến mạnh mẽ trong nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức về việc cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của đơn vị. 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 cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn.

2. 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.

3. Đánh giá cụ thể những mặt đã làm được, những hạn chế, thiếu sót, các vấn đề khách hàng chưa hài lòng đối với cán bộ công chức trong công tác giải quyết TTHC; Đây là một trong những tiêu chí đánh giá xếp loại cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC cho công dân.

4. Nhằm giúp công dân, doanh nghiệp mạnh dạn hơn trong việc góp ý đối



với thái độ phục vụ của cán bộ, công chức khi tham giải quyết TTHC.

2. Yêu cầu:

- Cán bộ, công chức tuyên truyền, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân khi đến UBND thực hiện thủ tục hành chính thực hiện đánh giá theo hướng dẫn
- Đảm bảo cơ sở vật chất (máy tính, phần mềm, mạng Internet...) cho tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Cách đánh giá

Bước 1: UBND bố trí 01 cán bộ trực tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hướng dẫn người dân cách đăng nhập vào hệ thống mang nội bộ và dùng điện thoại thông minh quét mã QR – code thao tác thực hiện các bước đánh theo hướng dẫn.

+ **Cụ thể:** Vào Wifi => **Đánh Giá Cán Bộ hoặc Đánh Giá Cán Bộ_5G;**

+ **Mật khẩu:** 12345678

+ **Quét mã QR để truy cập vào trang đánh giá**

Bước 2: Tại trang giao diện đánh giá cán bộ, công chức chọn đánh giá cán bộ, công chức trực tiếp hướng dẫn cho công dân với các nội dung như: Thái độ phục vụ, Tình trạng giải quyết hồ sơ, liên hệ hướng dẫn ...

Bước 3: Nhập tên khách hàng đánh giá, tên TTHC được giải quyết và thực hiện gửi đánh giá.

2. Tổng hợp kết quả

Hàng tháng tại mục thống kê Công chức Văn phòng – Thống kê trích xuất kết quả đánh giá của công dân đối với từng cán bộ, công chức báo cáo lãnh đạo UBND

III. THỜI GIAN THỰC HIỆN, CÁCH THỨC TUYÊN TRUYỀN VÀ KINH PHÍ DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG MÔ HÌNH

1. Thời gian thực hiện: Thời gian bắt đầu từ ngày: 10/10/2022.

2. Cách thức tuyên truyền Mô hình: Tuyên truyền trên các kênh sau:

- Hội nghị giao ban hàng tuần;
- Hội nghị giao ban các Bí thư chi bộ;
- Tuyên truyền trực tiếp đối với từng công dân đến liên hệ giải quyết TTHC

3. Kinh phí thực hiện:

- Lấy từ nguồn kinh phí CCHC hàng năm phân bổ cho đơn vị để thực hiện cho công tác duy trì mô hình

IV. CÁCH ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ MÔ HÌNH

1. Cách đánh giá hiệu quả mô hình: UBND sẽ tổ chức khảo sát ý kiến của người dân có hồ sơ phát sinh tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND trong thời gian thực hiện Mô hình bằng hình thức gửi phiếu trực tiếp.

2. Thời gian: Thực hiện tổ chức đánh giá trước ngày 30/ 11/2022;

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức Văn phòng - Thống kê

- Tham mưu cho UBND xây dựng ban hành Kế hoạch và triển khai thực hiện trước ngày **09/10/2022**. Chủ trì, phối hợp với cán bộ, công chức, đoàn thể có liên quan tổ chức triển khai thực hiện các nội dung của kế hoạch, thời gian bắt đầu thực hiện từ **10/10/2022**.

- Tham mưu UBND niêm yết hướng dẫn các bước thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Kiểm tra, hướng dẫn việc tổ chức thực hiện của các Công chức chuyên môn, định kỳ tổng hợp kết quả đánh giá báo cáo UBND vào ngày đánh giá cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa hàng tháng. Tổ chức lấy ý kiến người dân về hiệu quả của Mô hình và báo cáo cho Chủ tịch UBND, UBND huyện (*Phòng Nội vụ huyện Vạn Ninh trước ngày 30/11/2022*).

2. Công chức chuyên môn: tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn công dân “Dùng mã QR -Code Đánh giá cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC”

3. Các Đoàn thể: Tuyên truyền đoàn viên, hội viên trong các buổi sinh hoạt để các tổ chức, cá nhân biết thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “Dùng mã QR -Code Đánh giá cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC” tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND thị trấn Vạn Giã./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ (Thay b/c);
- Thành viên ủy ban;
- TT Đảng ủy, HĐND ;
- Cán bộ, công chức;
- Các Đoàn thể;
- 15 Tổ dân phố
- Trang thông tin điện tử;
- Lưu: VT, VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH



Nguyễn Hữu Trường