

KẾ HOẠCH

**Triển khai thí điểm mô hình khép kín 04 bước
“Tiếp nhận - Giải quyết - Đánh giá - Cải tiến” trong giải quyết
thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hòa Vang**

Căn cứ Quyết định số 23/QĐ-UBND ngày 07/01/2026 của UBND xã Hòa Vang về việc ban hành Kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2026 của xã Hòa Vang; Quyết định số 426/QĐ-UBND ngày 28/01/2026 của UBND thành phố Đà Nẵng về ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn thành phố Đà Nẵng; Công văn số 1997/UBND-VHXXH ngày 04/9/2026 của UBND xã Hòa Vang về việc xin ý kiến đề xuất thí điểm nội dung cải cách hành chính;

UBND xã Hòa Vang ban hành Kế hoạch triển khai thí điểm mô hình khép kín 04 bước “Tiếp nhận - Giải quyết - Đánh giá - Cải tiến” trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hòa Vang, như sau:

I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Đổi mới phương thức tổ chức và quản lý chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hòa Vang theo hướng lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ. Xây dựng hình ảnh xã Hòa Vang thân thiện, chuyên nghiệp, minh bạch, hiện đại và vì Nhân dân phục vụ.

b) Chuẩn hóa quy trình tiếp nhận và trả kết quả theo hướng đẩy mạnh cải cách hành chính, chuyển đổi số.

c) Tăng cường phân cấp, ủy quyền, nhất là trong lĩnh vực chứng thực theo quy định; phát huy tính chủ động, trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công trong tổ chức giải quyết công việc, góp phần giảm khâu trung gian, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ.

d) Ứng dụng công nghệ số, trí tuệ nhân tạo (AI), mã QR và các công cụ trực tuyến trong toàn bộ quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công.

2. Yêu cầu

a) Việc triển khai mô hình phải bảo đảm đúng quy định pháp luật, không làm phát sinh thủ tục, chi phí hoặc yêu cầu giấy tờ không cần thiết đối với người dân, doanh nghiệp.

b) Các giải pháp công nghệ phải dễ sử dụng, phù hợp với điều kiện thực tế, bảo đảm an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

c) Việc khảo sát, đánh giá phải thực chất, khách quan, thuận tiện, không gây phiền hà cho người dân.

d) Kết quả đánh giá phải được sử dụng thực tế để cải tiến quy trình, chấn chỉnh thái độ, tác phong, thời gian giải quyết và chất lượng phục vụ.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Phạm vi

Triển khai thí điểm tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hòa Vang, trước mắt tập trung vào các thủ tục hành chính có số lượng giao dịch lớn, quy trình rõ ràng, có khả năng đo lường thời gian và mức độ hài lòng.

Sau thời gian thí điểm, tổ chức đánh giá để xem xét mở rộng đối với các lĩnh vực, thủ tục hành chính khác.

2. Đối tượng

Người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hòa Vang; công chức, viên chức tại Trung Tâm Phục vụ hành chính công; các cơ quan, đơn vị, bộ phận chuyên môn thuộc xã Hòa Vang tham gia giải quyết thủ tục hành chính.

3. Thời gian thực hiện

Thời gian thí điểm: từ tháng 9 năm 2026 đến tháng 9 năm 2027.

Sau thời gian thí điểm, UBND xã sơ kết, đánh giá hiệu quả và quyết định việc duy trì, hoàn thiện, nhân rộng mô hình.

III. NỘI DUNG VÀ QUY TRÌNH THỰC HIỆN MÔ HÌNH

1. Bước 1: Tiếp nhận

a) Hẹn giờ giao dịch trực tuyến

Ứng dụng bộ tiện ích thông minh hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), hướng đến xây dựng môi trường phục vụ thuận tiện - minh bạch - chủ động.

Ngoài việc lấy số thứ tự trực tiếp bằng quét mã QR tại Trung tâm, UBND xã Hòa Vang triển khai tiện ích “đặt lịch hẹn trực tuyến”; theo dõi số thứ tự và tình trạng phục vụ từ xa qua bảng điện tử; tra cứu thông tin trước khi đến bằng trợ lý AI, người dân có thể chủ động hơn trong toàn bộ quá trình thực hiện TTHC, giảm thời gian chờ đợi, hạn chế việc đi lại nhiều lần và dễ dàng tiếp cận thông tin cần thiết trước khi đến giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Đặc biệt, các tiện ích được thiết kế theo hướng “không cần cài ứng dụng - không cần đăng ký tài khoản”, phù hợp với nhiều nhóm đối tượng, góp phần thu hẹp khoảng cách tiếp cận công nghệ và nâng cao chất lượng phục vụ người dân trên địa bàn.

Đây không chỉ là việc ứng dụng công nghệ vào giải quyết TTHC, mà còn là bước chuyển từ “phục vụ khi người dân đến” sang “chủ động hỗ trợ người dân từ trước khi đến”, thể hiện tinh thần “Nhanh chóng - Thuận tiện - Tận tình - Hiện đại” của UBND xã Hòa Vang, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính trên địa bàn xã.

b) Chatbot AI hỗ trợ 24/7

Triển khai chatbot AI hỗ trợ người dân 24/7 trên nền tảng số phù hợp của xã. Chatbot tập trung hỗ trợ, cụ thể:

- Tra cứu thủ tục hành chính;
- Tra cứu thành phần hồ sơ;
- Tra cứu trình tự thực hiện;
- Tra cứu thời hạn giải quyết;
- Tra cứu mức phí, lệ phí;
- Hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến;
- Tra cứu các câu hỏi thường gặp;
- Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ trước khi đến giao dịch tại Trung tâm;
- Hướng dẫn đăng ký lịch hẹn.

c) Nguyên tắc tiếp nhận

“Đúng ngay từ đầu - Hướng dẫn một lần - Không để người dân đi lại nhiều lần.”

Đối với hồ sơ chưa đầy đủ hoặc chưa đúng quy định, công chức phải hướng dẫn cụ thể, rõ ràng, đầy đủ các nội dung cần bổ sung 01 lần.

2. Bước 2: Giải quyết

a) Tăng cường phân cấp, ủy quyền

UBND xã Hòa Vang ban hành Quyết định số 287/QĐ-UBND ngày 10/03/2026 về việc ủy quyền cho Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công xã thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong lĩnh vực chứng thực; Quyết định số 07/QĐ-UBND ngày 05/01/2026 về ủy quyền thực hiện các nhiệm vụ của UBND, Chủ tịch UBND xã cho Trưởng Phòng Văn hóa - Xã hội¹; Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 07/01/2026 về ủy quyền thực hiện nhiệm vụ của UBND, Chủ tịch UBND xã cho Trưởng phòng Kinh tế xã

¹ Ủy quyền Trưởng phòng Văn hóa - Xã hội giải quyết các thủ tục: Văn bản chấp thuận tổ chức biểu diễn nghệ thuật; Xác nhận đặt gia đình Văn hóa; Cấp giấy xác nhận thân nhân của người có công; Thăm viếng mộ liệt sĩ; Chuyển trường đối với học sinh trung học cơ sở; Xác nhận: Đơn xin xác nhận hoàn cảnh gia đình khó khăn (mục đích xác nhận để giảm học phí, xin các trợ cấp xã hội khác...); Đơn xin xác nhận cho tạm dừng tiến độ học tập và thủ tục trở lại học tập của học sinh/sinh viên các trường đại học, cao đẳng...

Việc ủy quyền thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn của Chủ tịch UBND xã trong lĩnh vực chứng thực đã góp phần rút ngắn khâu trung gian, nâng cao tính chủ động, trách nhiệm của người đứng đầu Trung tâm, tạo sự liên mạch trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính. Qua đó, người dân được phục vụ thuận tiện, nhanh chóng hơn; đồng thời tạo điều kiện thuận lợi để kiểm soát tiến độ, đo lường chất lượng phục vụ và tiếp tục cải tiến quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo hướng lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo hiệu quả.

Việc đưa nội dung trên vào mô hình thí điểm này, không chỉ giúp rút ngắn thời gian cho công dân mà còn tạo sự thống nhất giữa thẩm quyền - nơi tiếp nhận - nơi giải quyết - nơi đánh giá chất lượng, từ đó xây dựng hình ảnh Trung tâm Phục vụ hành chính công thành một đầu mối thực sự chịu trách nhiệm về chất lượng phục vụ và là bộ mặt của UBND xã Hòa Vang.

b) Theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ

Mỗi hồ sơ được tiếp nhận và xử lý trên hệ thống theo dõi tiến độ. Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện theo dõi tối thiểu các chỉ số như: Tổng số hồ sơ tiếp nhận; Hồ sơ giải quyết đúng hạn; Hồ sơ trước hạn; Hồ sơ quá hạn; Thời gian xử lý thực tế; Nguyên nhân hồ sơ chậm; Số lần người dân phải bổ sung hồ sơ; Số hồ sơ phải liên hệ, hướng dẫn lại. Đối với hồ sơ có nguy cơ trễ hạn, phải chủ động cảnh báo và có biện pháp xử lý kịp thời.

Các phòng chuyên môn thực hiện công tác giải quyết đảm bảo đúng quy định, sớm hạn và đúng hạn; đối với hồ sơ chưa đảm bảo cần có văn bản phản hồi cho công dân; đối với hồ sơ cần gia hạn hoặc xử lý quá hạn cần có văn bản xin lỗi công dân và hẹn lại thời gian trả kết quả cho công dân; đồng thời, thực hiện quy trình giải quyết và số hóa hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định.

c) Trả kết quả

Kết quả được trả theo hình thức phù hợp với từng thủ tục, khuyến khích sử dụng phương thức điện tử và trả kết quả trực tuyến đối với thủ tục đủ điều kiện.

3. Bước 3: Đánh giá

Ngay sau khi hoàn thành giao dịch, công dân được hướng dẫn thực hiện đánh giá chất lượng phục vụ.

UBND xã Hòa Vang ban hành Kế hoạch số 185/KH-UBND ngày 17/6/2026 về triển khai khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn xã Hòa Vang năm 2026; Kế hoạch số 236/KH-UBND ngày 30/7/2026 về triển khai khảo sát độc lập mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với một số lĩnh vực TTHC trên địa bàn xã Hòa Vang năm 2026. Theo đó, UBND xã Hòa Vang kết hợp khảo sát mức độ hài lòng trực tuyến (thường xuyên, toàn bộ các TTHC) và khảo sát mức độ hài lòng độc lập chuyên ngành (theo đợt, khảo sát trên lĩnh vực đất đai và chứng thực).

Tại khu vực trả kết quả và từng quầy giao dịch bố trí mã QR khảo sát mức độ hài lòng. Ngay sau khi nhận kết quả, công dân có thể sử dụng điện thoại quét mã QR để đánh giá hoặc có thể truy cập Trang thông tin điện tử xã để đánh giá. Thời gian thực hiện khảo sát dự kiến không quá 01-02 phút.

Việc theo dõi số liệu thống kê khảo sát mức độ hài lòng thông qua việc truy cập địa chỉ: <https://khaosathailong.danang.gov.vn>.

Bên cạnh các sự lựa chọn đơn giản như hài lòng và không hài lòng của khảo sát trực tuyến; khảo sát mức độ hài lòng độc lập cho phép khảo sát một nhóm đối tượng cụ thể đối với một hoặc một số lĩnh vực phát sinh nhiều hồ sơ, phức tạp; khảo sát độc lập được UBND xã chủ động thiết kế, hệ thống các câu hỏi được xây dựng ngắn gọn súc tích để người dân không mất nhiều thời gian trong việc đánh giá nhưng đầy đủ thông tin cần thiết, có trọng tâm, sát với thực tế để dễ dàng thu thập đầy đủ ý kiến của người dân.

Khuyến khích công dân tham gia khảo sát bằng hình thức tặng sổ tay, bút hoặc vật phẩm nhỏ có giá trị tinh thần sau khi hoàn thành giao dịch, vừa tạo sự kết nối giữa chính quyền và người dân, vừa tuyên truyền nội dung cải cách hành chính thông qua các nội dung được in ấn trên vật phẩm. Việc tặng quà có tính chất khuyến khích người dân tham gia phản hồi, không gắn với việc đánh giá tốt hay xấu, bảo đảm khách quan và minh bạch.

4. Bước 4: Cải tiến

Qua công tác đánh giá, UBND xã sẽ tiến hành thống kê, báo cáo, phân tích và đề ra các giải pháp để cải tiến chất lượng phục vụ người dân, cụ thể:

a) Phân tích dữ liệu

Định kỳ hằng tháng, Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp tỷ lệ hài lòng; tỷ lệ không hài lòng; các nội dung được đánh giá thấp; thủ tục có nhiều phản ánh; quầy/công chức có tỷ lệ phản hồi thấp hoặc bất thường; những khâu thường xuyên gây chậm trễ; những đề xuất của người dân có tính khả thi.

b) Xử lý phản hồi

- Đối với phản hồi tích cực: ghi nhận, biểu dương, nhân rộng cách làm tốt.
- Đối với phản hồi chưa hài lòng: phân tích, phân loại làm rõ nguyên nhân, yếu tố tác động như: Do quy trình → Do công nghệ → Do hồ sơ → Do phối hợp → Do thời gian → Do thái độ phục vụ → Nguyên nhân khác. Trên cơ sở đó, xác định giải pháp khắc phục cụ thể.

c) Cải tiến quy trình

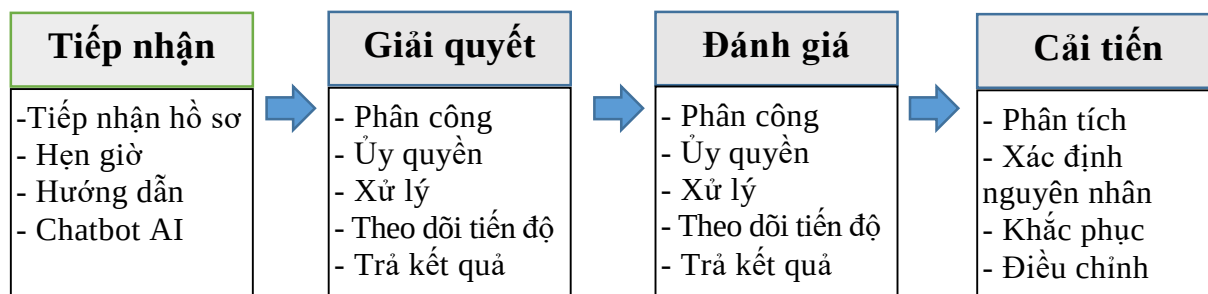
Thành lập Tổ công tác cải cách hành chính và chuyển đổi số của UBND xã Hòa Vang², định kỳ hàng tháng họp, đánh giá và đề xuất các giải pháp có thể cải tiến gồm: Rút ngắn thao tác; chuẩn hóa biểu mẫu; bổ sung hướng dẫn; điều chỉnh cách bố trí quầy; bổ sung thông tin trên chatbot; điều chỉnh lịch hẹn; tăng

² Quyết định số 593/QĐ-UBND ngày 21/05/2026 của UBND xã Hòa Vang về việc kiện toàn Tổ công tác cải cách hành chính và chuyển đổi số của UBND xã Hòa Vang.

cường hỗ trợ trực tuyến; phân công lại nhân lực vào thời điểm cao điểm; chấn chỉnh thái độ, tác phong; đề xuất cấp có thẩm quyền điều chỉnh những quy định, quy trình còn bất cập.

Qua đó tạo cơ chế phản hồi hai chiều, giúp người dân thấy rõ ý kiến của mình được tiếp thu và chuyển hóa thành hành động cụ thể.

IV. QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



V. CÁC CHỈ TIÊU CẦN ĐẠT ĐƯỢC

Phân đầu trong thời gian thí điểm đạt các chỉ tiêu sau:

STT	Nhóm	Nội dung chỉ tiêu	Chỉ tiêu phân đầu	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp thực hiện
1	Tiếp nhận	Hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận đúng thẩm quyền, đúng quy định; hướng dẫn đầy đủ ngay từ lần đầu	Trên 95%	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp
		Tỷ lệ người dân đăng ký hẹn giờ có mặt đúng giờ tại Trung tâm được tiếp nhận theo khung giờ đã đăng ký	Trên 95%	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Người dân
		Các thủ tục thuộc phạm vi thí điểm có thông tin hướng dẫn trên chatbot AI	100%	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp
2	Giải quyết	Hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn	Từ 99%	Các phòng chuyên	Trung tâm Phục vụ hành

				môn, đơn vị sự nghịệp	chính công
		Hồ sơ được giải quyết đúng quy trình tiếp nhận và trả kết quả, có đầy đủ phiếu từ chối nếu hồ sơ không đạt yêu cầu; phiếu xin lỗi nếu hồ sơ cần gia hạn, trễ hạn, quá hạn	Từ 99%	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	Trung tâm Phục vụ hành chính công
		Hồ sơ chứng thực thuộc phạm vi ủy quyền được xử lý tại Trung tâm theo đúng quy định, đúng thẩm quyền	100%	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Người dân
		Hồ sơ có nguy cơ quá hạn được cảnh báo, theo dõi	100%	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp
3	Đánh giá	Tỷ lệ người dân được mời đánh giá bằng mã QR	100%	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Người dân
		Tỷ lệ phiếu khảo sát đảm bảo quy định theo Quyết định số 2223/QĐ-UBND ngày 27 tháng 10 năm 2025 của UBND thành phố Đà Nẵng	Đảm bảo	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Người dân
		Mức độ hài lòng chung của người dân	Trên 99%	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự

					ngiệp
		Số ý kiến không hài lòng được tiếp nhận, phân loại, xử lý	100%	Trung tâm Phục vụ hành chính công; các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	Phòng Văn hóa - Xã hội; Trung tâm Phục vụ hành chính công
		Người dân đánh giá hài lòng về thái độ phục vụ của công chức	Trên 99%	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa - Xã hội
		Người dân đánh giá hài lòng về thời gian giải quyết	Trên 99%	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	Phòng Văn hóa - Xã hội; Trung tâm Phục vụ hành chính công
4	Cải tiến	Người dân phản ánh có nội dung cụ thể được xác minh, xử lý	100%	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	Phòng Văn hóa - Xã hội; Trung tâm Phục vụ hành chính công
		Có báo cáo và có đề xuất nhằm cải tiến chất lượng phục vụ	Đúng thời hạn yêu cầu	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	Phòng Văn hóa - Xã hội
		Báo cáo phân tích kết quả công tác khảo sát	Trước ngày	Phòng Văn hóa -	Trung tâm Phục vụ

		mức độ hài lòng	01/11/2026	Xã hội	hành chính công; các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghịệp
--	--	-----------------	------------	--------	--

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - Xã hội xã

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện tốt các nội dung tại Kế hoạch này.

b) Phối hợp với Trung tâm tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa và các tiện ích của mô hình, nội dung hướng dẫn, truyền thông về chatbot AI, mã QR khảo sát và các tiện ích số để người dân, doanh nghiệp biết, chủ động sử dụng các hình thức giao dịch trực tuyến, đăng ký hẹn giờ và tham gia đánh giá chất lượng phục vụ.

c) Hướng dẫn triển khai khảo sát chuyên ngành, khảo sát độc lập; thiết kế biểu mẫu, tạo các đợt khảo sát độc lập, chuyên ngành. Tổng hợp, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trên các nội dung triển khai; tham mưu UBND xã báo cáo Sở Nội vụ kết quả khảo sát.

d) Tổng hợp, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trên các nội dung triển khai; tham mưu UBND xã báo cáo Sở Nội vụ kết quả khảo sát.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

a) Chủ trì triển khai mô hình; tổ chức thực hiện thống nhất quy trình 04 bước “Tiếp nhận - Giải quyết - Đánh giá - Cải tiến” tại Trung tâm. Chủ động rà soát, bố trí nhân lực, phân công công chức phù hợp; thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính.

b) Tổ chức triển khai đăng ký hẹn giờ giao dịch, ứng dụng Chatbot AI hỗ trợ người dân; bố trí mã QR tại các vị trí giao dịch để thu thập ý kiến đánh giá ngay sau khi trả kết quả. Định kỳ tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát, xác định những nội dung còn hạn chế để kịp thời chấn chỉnh, cải tiến quy trình và nâng cao chất lượng phục vụ.

c) Đảm bảo giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình về tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và Công dịch vụ công Quốc gia nhằm tạo sự hài lòng, đồng thuận của người dân, tổ chức.

d) Thực hiện giao tiếp, ứng xử đúng mực, tận tình, trách nhiệm; chủ động hỗ trợ người dân sử dụng các tiện ích số, đăng ký hẹn giờ và thực hiện khảo sát

QR. Tiếp thu ý kiến góp ý với tinh thần cầu thị, xem phản hồi của người dân là cơ sở để tự điều chỉnh phương pháp làm việc và nâng cao chất lượng phục vụ.

e) Bố trí mã QR khảo sát trực tuyến và khảo sát độc lập, chuyên ngành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Hướng dẫn người dân, tổ chức quét mã QR khảo sát khi đến thực hiện thủ tục hành chính tại UBND xã Hòa Vang **đảm bảo số lượng phiếu tối thiểu** theo quy định tại Quyết định số 2223/QĐ-UBND ngày 27 tháng 10 năm 2025 của UBND thành phố Đà Nẵng.

f) Tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng trực tuyến và khảo sát độc lập, chuyên ngành về UBND xã (thông qua Phòng Văn hóa - Xã hội) theo yêu cầu của UBND xã.

g) Chủ trì tham mưu UBND xã sơ kết, tổng kết mô hình; báo cáo kết quả thực hiện, những khó khăn, vướng mắc và đề xuất giải pháp duy trì, hoàn thiện, nhân rộng mô hình.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã

a) Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính, các phòng chuyên môn công theo dõi việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc tuân thủ quy trình, thời gian giải quyết và kỷ luật, kỷ cương hành chính; kịp thời tham mưu UBND xã chỉ đạo xử lý đối với các trường hợp hồ sơ chậm, quá hạn hoặc phát sinh phản ánh của người dân.

b) Phối hợp theo dõi kết quả thực hiện các chỉ tiêu của mô hình, nhất là tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, thời gian giải quyết và mức độ hài lòng của người dân

4. Phòng Kinh tế

a) Phối hợp tham mưu bảo đảm các điều kiện về kinh phí, cơ sở vật chất, trang thiết bị và các nguồn lực cần thiết phục vụ triển khai mô hình theo quy định.

b) Hướng dẫn việc lập dự toán, quản lý và sử dụng kinh phí đúng mục đích, tiết kiệm, hiệu quả; phối hợp tham mưu huy động các nguồn lực hợp pháp để hỗ trợ triển khai các hoạt động của mô hình.

5. Thủ trưởng các phòng ban chuyên môn, đơn vị sự nghiệp

a) Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao phối hợp triển khai, hướng dẫn người dân, tổ chức tham gia công tác khảo sát mức độ hài lòng trực tuyến, khảo sát chuyên ngành, khảo sát độc lập đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

b) Tập trung giải quyết, tham mưu giải quyết các TTHC đảm bảo đúng quy trình, phân đầu giải quyết hồ sơ sớm và đúng hạn góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong giải quyết công việc tại UBND xã. Nâng cao văn hóa công vụ, hình thành phong cách ứng xử, lề lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; đảm bảo tính chuyên nghiệp, liêm chính, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong hoạt động thực thi nhiệm vụ; tạo sự hài lòng cho người dân.

c) Kịp thời trao đổi, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình xử lý hồ sơ; tiếp thu các ý kiến phản ánh, đánh giá của người dân liên quan đến lĩnh vực phụ trách và đề xuất giải pháp điều chỉnh, cải tiến những khâu còn bất cập.

6. Đề nghị Mặt trận, các tổ chức chính trị - xã hội

Phối hợp tuyên truyền đến đoàn viên, hội viên và các tầng lớp nhân dân trên địa bàn xã về chủ trương, tiện ích của mô hình, kịp thời nắm bắt, phản ánh những thông tin, kiến nghị để có giải pháp tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc phát sinh nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

Trên đây là Kế hoạch thí điểm mô hình khép kín 04 bước “Tiếp nhận - Giải quyết - Đánh giá - Cải tiến” trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hòa Vang.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ thành phố;
- Văn phòng HĐND và UBND thành phố;
- CT, PCT UBND xã;
- Mặt trận, đoàn thể xã;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp;
- Lưu: VT, VHXH

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Hồ Tăng Phúc