

Số: /KH-UBND

Hoàng Đạt, ngày tháng 05 năm 2023

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hoàng Đạt, năm 2023

Thực hiện Kế hoạch số 93/KH-UBND ngày 12/5/2023 của UBND huyện Hoàng Hóa về triển khai thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Hoàng Hóa năm 2023; Quyết định số 3153/QĐ-UBND ngày 29/12/2022 của UBND huyện Hoàng Hóa về ban hành kế hoạch CCHC năm 2023 trên địa bàn huyện; Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 03/01/2023 của UBND xã Hoàng Đạt về ban hành kế hoạch CCHC năm 2023 trên địa bàn xã. UBND xã Hoàng Đạt ban hành kế hoạch tổ chức thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã, năm 2023 với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng), nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của tổ chức, công dân.

- Trên cơ sở kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, tham mưu, đề xuất với cơ quan có thẩm quyền giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế; cải thiện chất lượng phục vụ; từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Kết quả khảo sát hài lòng phải phản ánh khách quan, trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp các dịch vụ công.

- Việc tổ chức thực hiện phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, dân chủ, minh bạch; phản ánh đúng thực tế, làm rõ ưu điểm và hạn chế của việc giải quyết thủ tục hành chính và đưa ra các biện pháp khắc phục.

- Nghiêm cấm mọi hành vi sửa chữa, làm sai lệch kết quả khảo sát, đánh giá.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi

Đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành

chính của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị cung cấp dịch vụ công trong năm 2023 trên địa bàn xã.

2. Đối tượng

Tổ chức, công dân có giao dịch với cơ quan nhà nước, đơn vị cung cấp dịch vụ công trong việc yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

III. NỘI DUNG KHẢO SÁT

1. Lĩnh vực lựa chọn để khảo sát

TT	Lĩnh vực khảo sát	Lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết và quản lý	Địa bàn khảo sát	Thời điểm giải quyết TTHC cung cấp dịch vụ công
1	Lĩnh vực hộ tịch (Đăng ký khai sinh, khai tử)	Công chức Tư pháp – Hộ tịch	Các thôn có công dân giao dịch TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Hoàng Đạt	- Tại thời điểm khảo sát (thực hiện khảo sát trực tiếp) - Khảo sát người dân đã thực hiện TTHC trong năm 2023
2	Lĩnh vực chứng thực	Công chức Tư pháp – Hộ tịch	Các thôn có công dân giao dịch TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Hoàng Đạt	- Tại thời điểm khảo sát (thực hiện khảo sát trực tiếp)
3	Lĩnh vực Bảo trợ xã hội	Công chức Văn hóa – Xã hội (Phụ trách LDTBXH)	Các thôn có công dân giao dịch TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Hoàng Đạt	- Tại thời điểm khảo sát (thực hiện khảo sát trực tiếp)
4	Lĩnh vực Người có công			

2. Số lượng phiếu cần khảo sát

TT	Lĩnh vực khảo sát	Số lượng phiếu	Ghi chú
1	Lĩnh vực hộ tịch	30	
2	Lĩnh vực chứng thực	20	
3	Lĩnh vực Bảo trợ xã hội	5	
4	Lĩnh vực Người có công	5	
	Tổng	60	

3. Nội dung công việc và thời gian thực hiện

TT	Nội dung	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm	Bộ phận chịu trách nhiệm thực hiện tham mưu	Bộ phận phối hợp
1	Xây dựng kế hoạch khảo sát	Tháng 5/2023	Kế hoạch	Công chức Văn phòng- Thống kê	Bộ phận một cửa
2	Xây dựng bộ công cụ khảo sát	Tháng 7/2023	Mẫu phiếu đối với từng lĩnh vực	Công chức Văn phòng- Thống kê	Các chuyên gia (nếu có)
3	Tiến hành khảo sát	Tháng 9 và tháng 10/2023	Số lượng phiếu đã điền	Công chức Văn phòng- Thống kê	Bộ phận một cửa, công chức chuyên môn
4	Kiểm tra phiếu khảo sát	Ngay sau khi kết thúc khảo sát	Báo cáo kết quả	Công chức Văn phòng- Thống kê	Bộ phận một cửa
5	Xây dựng báo cáo khảo sát	Ngay sau khi kết thúc khảo sát	Dự thảo báo cáo kết quả khảo sát	Công chức Văn phòng- Thống kê	
6	Công bố kết quả khảo sát	Đầu tháng 11/2023	Báo cáo hoàn thành	Công chức Văn phòng- Thống kê	

4. Kinh phí khảo sát

Kinh phí chi cho cuộc khảo sát được lấy từ nguồn kinh phí chi thường xuyên, chi nhiệm vụ cải cách hành chính đã được phê duyệt.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức Văn phòng - Thống kê xã

- Phối hợp với công chức chuyên môn, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hàng năm trên quy mô toàn xã.

- Tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã, báo cáo UBND huyện kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức theo quy định.

- Công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong việc công ứng dịch vụ hành chính công.

- Đề xuất với cơ quan có thẩm quyền biện pháp, giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót được chỉ ra thông qua kết quả chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, nhằm cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá, tổng hợp việc triển khai đo lường sự hài lòng của các công chức chuyên môn, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Các công chức chuyên môn, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã.

- Phối hợp, hỗ trợ công chức Văn phòng UBND xã trong việc triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng trên quy mô toàn xã. Bố trí nguồn lực để triển khai các nhiệm vụ phối hợp, hỗ trợ triển khai đo lường sự hài lòng quy mô xã theo kế hoạch hàng năm.

- Căn cứ vào tình hình cụ thể của lĩnh vực mình phụ trách để tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong phạm vi mình phụ trách.

- Kịp thời khắc phục những hạn chế được phát hiện qua kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với lĩnh vực mình nhằm nâng cao chỉ số hài lòng trong việc thực hiện cung cấp dịch vụ công.

- Báo cáo kết quả về UBND xã (qua công chức văn phòng – Thông kê xã) về tình hình, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng trong phạm vi lĩnh vực mình phụ trách.

3. Công chức Văn hóa- xã hội

Tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức cho người dân và xã hội về mục tiêu, ý nghĩa của việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hoàng Đạt.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hoàng Đạt, năm 2023. Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các công chức, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh về công chức văn phòng – Thống kê xã để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ (b/c);
- TT ĐU, HĐND, UBND TT (b/c);
- Các ngành, ĐT (t/h);
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Viết Điện