

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2023

Ủy ban nhân dân huyện ban hành Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xác định mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trên địa bàn huyện đối với một số dịch vụ hành chính công được thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện và các xã, thị trấn thông qua tiến hành điều tra, khảo sát đánh giá.

- Đo lường khách quan, chính xác chất lượng dịch vụ hành chính công do Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của huyện và các xã, thị trấn cung cấp cho tổ chức, công dân; đồng thời đánh giá năng lực, đạo đức của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; phát huy quyền làm chủ và vai trò tham gia xây dựng chính quyền của các tầng lớp Nhân dân.

- Thông qua khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng, kịp thời phát hiện, phân tích các nguyên nhân những tồn tại, hạn chế, làm cơ sở để định hướng các giải pháp chỉ đạo, điều hành cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ tổ chức, công dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

2. Yêu cầu

- Việc khảo sát, đo lường phải bảo đảm tính khoa học, khách quan, công khai, minh bạch, dân chủ; phản ánh đúng thực chất hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc phạm vi khảo sát. Việc đánh giá, phân tích nguyên nhân phải được thực hiện với tinh thần cầu thị, sẵn sàng tiếp thu các ý kiến của tổ chức công dân để tiếp tục đổi mới tác phong, lề lối làm việc của cán bộ, công chức, viên chức.

- Quá trình triển khai thực hiện phải có sự kiểm tra, giám sát chặt chẽ, thực hiện khảo sát đảm bảo đúng nội dung, phương pháp, tiến độ đề ra và có sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị liên quan.

- Kết quả khảo sát phải được công bố, công khai đầy đủ, kịp thời theo quy định.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

Khảo sát các lĩnh vực có phát sinh giao dịch thủ tục hành chính với người dân,

tổ chức, doanh nghiệp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của huyện và các xã, thị trấn.

2. Đối tượng khảo sát

Tổ chức, công dân có thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, xã, thị trấn và đã hoàn tất giao dịch từ ngày 01/01/2023 đến tại thời điểm khảo sát.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung

- Khảo sát về chất lượng thực hiện dịch vụ hành chính công, thái độ phục vụ và hiệu quả việc thực hiện các thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức (bao gồm 5 yếu tố: Tiếp cận dịch vụ; thủ tục hành chính; sự phục vụ của công chức; kết quả giải quyết công việc của các cơ quan hành chính nhà nước; tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị).

- Lấy ý kiến góp ý về giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện dịch vụ hành chính công.

2. Phương pháp và số lượng khảo sát

- Phương pháp chọn mẫu: Mẫu khảo sát được chọn ngẫu nhiên trong số người dân, tổ chức, doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục hành chính trong phạm vi thời gian thực hiện khảo sát tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện và các xã, thị trấn.

- Tổng số phiếu khảo sát: 400 phiếu (gồm công dân và tổ chức, doanh nghiệp thực hiện trên dịch vụ hành chính công), số lượng ý kiến khảo sát được phân bổ cụ thể như sau:

TT	Đơn vị, địa phương	Số lượng ý kiến khảo sát	Ghi chú
1	Ủy ban nhân dân xã Tây Thuận	20	
2	Ủy ban nhân dân xã Tây Giang	20	
3	Ủy ban nhân dân xã Bình Tường	20	
4	Ủy ban nhân dân xã Vĩnh An	20	
5	Ủy ban nhân dân xã Tây Phú	20	
6	Ủy ban nhân dân thị trấn Phú Phong	40	
7	Ủy ban nhân dân xã Bình Nghi	30	
8	Ủy ban nhân dân xã Bình Thành	20	
9	Ủy ban nhân dân xã Bình Hòa	20	
10	Ủy ban nhân dân xã Bình Tân	20	
11	Ủy ban nhân dân xã Bình Thuận	20	
12	Ủy ban nhân dân xã Tây Bình	20	
13	Ủy ban nhân dân xã Tây Vinh	20	
14	Ủy ban nhân dân xã Tây An	20	

15	Ủy ban nhân dân xã Tây Xuân	20	
16	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện	70	
Tổng cộng		400	

- Phương pháp điều tra xã hội học được thực hiện với 02 hình thức:

+ Đối với người dân: Phát phiếu điều tra để người dân, tổ chức nghiên cứu trả lời trực tiếp.

+ Đối với doanh nghiệp: Phiếu khảo sát trực tiếp hoặc gửi thư ngỏ và phiếu khảo sát qua đường bưu điện.

- Sau khi khảo sát, tiến hành nhập dữ liệu, tổng hợp, phân tích dữ liệu để xây dựng báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá và tổ chức công bố chỉ số hài lòng đối với các dịch vụ công được chọn khảo sát năm 2023.

3. Tiến độ triển khai thực hiện

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
1	Thực hiện phát và thu phiếu khảo sát sự hài lòng của tổ chức, công dân	Phòng Nội vụ	Văn phòng HĐND&UBND huyện; Các đơn vị, địa phương có liên quan	30/9/2023 đến 30/10/2023
2	Xử lý và nhập dữ liệu	Phòng Nội vụ	Văn phòng HĐND&UBND huyện	01/10/2023 đến 15/10/2023
3	Hoàn thiện dự thảo Báo cáo và trình Chủ tịch UBND huyện phê duyệt	Phòng Nội vụ	Văn phòng HĐND&UBND huyện	Hoàn thành trước 30/11/2023
4	Công bố kết quả	Phòng Nội vụ	Văn phòng HĐND&UBND huyện, Phòng Văn hóa và Thông tin huyện, Trung tâm VH - TT - TT huyện, UBND các xã, thị trấn	Sau ngày 30/11/2023

4. Kết quả khảo sát

- Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện được công khai rộng rãi đến các cơ quan, đơn vị, địa phương và Nhân dân biết thông qua việc công bố trên Cổng thông tin điện tử huyện, trên hệ thống Đài truyền thanh huyện, các xã, thị trấn.

- Kết quả khảo sát được xem là một trong những cơ sở phục vụ công tác đánh giá chỉ số cải cách hành chính của các xã, thị trấn năm 2023, đồng thời là căn cứ để

ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Ngân sách huyện bổ sung cho Phòng Nội vụ huyện để triển khai thực hiện.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ huyện

- Tham mưu UBND huyện chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện Kế hoạch này đảm bảo mục đích, yêu cầu và tiến độ đề ra.
- Xây dựng dự trù kinh phí trình UBND huyện phân bổ để triển khai thực hiện công tác khảo sát, đánh giá.
- Lựa chọn đơn vị có đủ năng lực để thực hiện việc khảo sát, đánh giá.
- Phối hợp với các cơ quan có liên quan kiểm tra, giám sát việc tổ chức thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của các đơn vị, địa phương nhằm đảm bảo đánh giá khách quan, trung thực các ý kiến của tổ chức, công dân.
- Tổng hợp, báo cáo và trình UBND huyện phê duyệt kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2023.
- Căn cứ kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp năm 2023, Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu UBND huyện tổ chức đánh giá trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong công tác cải cách hành chính; phối hợp với Văn phòng HĐND&UBND huyện tham mưu, đề xuất chỉ đạo các biện pháp, giải pháp khắc phục những tồn tại hạn chế nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và nâng cao hơn nữa sự hài lòng của tổ chức và công dân.

2. Văn phòng HĐND&UBND huyện, UBND các xã, thị trấn

- Chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thống kê đầy đủ số lượng tổ chức, công dân, doanh nghiệp thực hiện giao dịch hành chính với cơ quan, đơn vị trong thời gian khảo sát (*có phụ lục kèm theo*).
- Tuyên truyền, vận động các tổ chức, công dân đến giao dịch tham gia khảo sát ý kiến.
- Phối hợp với Phòng Nội vụ huyện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2023.
- Công bố kết quả khảo sát, đánh giá tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; trên cơ sở đó đề xuất, kiến nghị và triển khai thực hiện các giải pháp cải tiến, khắc phục những vấn đề còn tồn tại, hạn chế nhằm nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.
- Kết quả đánh giá là một trong những cơ sở để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết

quả cấp huyện và các xã, thị trấn; công tác chỉ đạo điều hành của người đứng đầu các đơn vị, địa phương có liên quan.

- Cung cấp toàn bộ hồ sơ khảo sát, đánh giá bao gồm: Phiếu khảo sát, thăm dò ý kiến, danh sách tổ chức, công dân đã đến giao dịch và tham gia khảo sát (*có phụ lục danh sách và phiếu khảo sát kèm theo*) về Phòng Nội vụ huyện để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân huyện.

3. Phòng Tài chính - Kế hoạch huyện

Tham mưu UBND huyện phân bổ kinh phí cho Phòng Nội vụ huyện đảm bảo thực hiện Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn huyện năm 2023.

4. Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Văn hóa - Thông tin - Thể thao huyện

- Tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này thông qua phát bản tin trên hệ thống Truyền thanh huyện và cơ sở; Văn phòng HĐND&UBND huyện đăng tải trên Cổng thông tin điện tử huyện.

- Công bố công khai rộng rãi kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn huyện năm 2023.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, các đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân huyện (qua Phòng Nội vụ huyện) xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- TT Huyện ủy;
- TT HĐND huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT.

} (báo cáo)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phan Chí Hùng

DANH SÁCH

**Cá nhân thực hiện thủ tục hành chính được khảo sát, đánh giá
mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước
trên địa bàn huyện năm 2023**

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2023 của UBND huyện)

[illegible]

DANH SÁCH

Tổ chức, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính được khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2023

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2023 của UBND huyện)

[illegible]