

Số: 112 /KH-UBND

Đoàn Kết, ngày 04 tháng 5 năm 2023

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã Đoàn Kết

Ủy ban nhân dân xã Đoàn Kết ban hành kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Giúp Ủy ban nhân dân xã nắm được chất lượng phục vụ của cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn.

- Thông qua khảo sát để nắm bắt được yêu cầu, nguyện vọng của người dân, thu thập ý kiến của người dân, tổ chức làm cơ sở để định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức là tiêu chí để xem xét đánh giá, xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính đối với cơ quan, đơn vị và xét thi đua-khen thưởng đối với tập thể, cá nhân hàng năm.

2. Yêu cầu

- Việc khảo sát phải bảo đảm khách quan, khoa học và minh bạch; phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công tại cơ quan, đơn vị.

- Kết quả khảo sát là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả Ủy ban nhân dân xã Đoàn Kết.

2. Đối tượng khảo sát

Người dân, tổ chức có thực hiện giao dịch hành chính với cơ quan quản lý

nhà nước tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả Ủy ban nhân dân xã.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát

Khảo sát, đánh giá chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ hành chính; đánh giá chất lượng và sự hài lòng về thủ tục hành chính; thái độ phục vụ, hiệu quả giải quyết công việc và sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Phương pháp khảo sát

Khảo sát trực tiếp, thực hiện tại bộ phận có liên quan đã thực hiện xong giao dịch giải quyết thủ tục hành chính.

3. Số lượng khảo sát

Số lượng Phiếu khảo sát đạt từ 15% số lượt người giao dịch trở lên (ví dụ, đối với TTHC có số lượt giao dịch 100 lượt trở lên thì số lượng Phiếu khảo sát từ 15 phiếu trở lên); đối với Ủy ban nhân dân xã thực hiện khảo sát phiếu đạt từ 10% số lượt người giao dịch trở lên.

4. Thời gian tổ chức khảo sát

Hàng năm, căn cứ kế hoạch này Ủy ban nhân dân xã thực hiện việc khảo sát tại cơ quan, đơn vị mình.

5. Kết quả khảo sát

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai trên Trang thông tin điện tử của xã; là cơ sở tham khảo công tác đánh giá, khen thưởng, kỷ luật đối với đơn vị cung ứng dịch vụ hành chính công và cán bộ, công chức phụ trách đồng thời là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính tại cơ quan, đơn vị.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Kinh phí thực hiện khảo sát theo quy định tại Thông tư số 26/2019/TT-BTC ngày 10/5/2019 của Bộ Tài chính hướng dẫn việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí đảm bảo công tác cải cách hành chính nhà nước.

- Giao văn phòng HĐND - UBND xã có trách nhiệm dự trù kinh phí gửi công chức Tài chính - Kế hoạch thẩm định trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND - UBND

- Hướng dẫn triển khai thực hiện khảo sát tại các bộ phận có liên quan. Trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng, tổng hợp, phân tích, đánh giá và kiến nghị, đề xuất các giải pháp khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ

hành chính tại cơ quan.

- Chủ trì thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả xã.

- Căn cứ kế hoạch này định kỳ hàng quý báo cáo kết quả khảo sát về Ủy ban nhân dân huyện (qua phòng Nội vụ) để tổng hợp, theo dõi báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Nội vụ.

2. Công chức Tài chính Kế toán

Hướng dẫn, thẩm định và kiểm tra thực hiện lập dự toán, bố trí và sử dụng kinh phí theo đúng quy định hiện hành trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định.

3. Công chức phụ trách Văn hóa Thông tin

Phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện kế hoạch này.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các bộ phận liên quan phản ánh kịp thời về Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã (qua văn phòng UBND xã) để xem xét sửa đổi, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND huyện;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã;
- Trang thông tin điện tử của xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Xuân Luân