

Số: /KH-UBND

Hoàng Kim, ngày tháng 5 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 Kim 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. UBND xã Hoàng Kim xây dựng 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 gồm 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 các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã. Thông qua đó, các 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 người dân, tổ chức.

Xây dựng khung đo lường sự hài lòng để áp dụng thống nhất trên địa bàn xã.

Hàng năm, tiến hành đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (gọi tắt là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính) quy mô xã;

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

Chỉ số 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 của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công.

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 sự hài lòng.

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 các 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	Hộ tịch	Công chức TP-HT	Tất cả các công dân giao dịch TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND xã	- Tại thời điểm khảo sát (thực hiện khảo sát trực tiếp); - Khảo sát người dân đã thực hiện TTHC trong năm 2023.
2	Người có công	Công chức VH-CSXH	Tất cả các công dân giao dịch TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND xã	- Tại thời điểm khảo sát (thực hiện khảo sát trực tiếp); - Khảo sát người dân đã thực hiện TTHC trong năm 2023.
3	Bảo trợ xã hội	Công chức VH-CSXH	Tất cả các công dân giao dịch TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND xã	- Tại thời điểm khảo sát (thực hiện khảo sát trực tiếp); - Khảo sát người dân đã thực hiện TTHC trong năm 2023

2. Số lượng phiếu cần khảo sát

TT	Lĩnh vực khảo sát	Số lượng phiếu	Ghi chú
1	Lĩnh vực: Hộ tịch	35	
2	Lĩnh vực: Người có công	10	
3	Lĩnh vực: Bảo trợ xã hội	5	
	Tổng	50	

3. Nội dung công việc và thời gian thực hiện

TT	Nội dung công việc	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm	Đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện tham mưu	Đơn vị phối hợp
1	Xây dựng Kế hoạch khảo sát	Tháng 05/2023	Kế hoạch	Văn phòng UBND	Công chức chuyên môn có liên quan
2	Tiến hành khảo sát	Tháng 9 và 10/2023	Số lượng phiếu đã điền	Văn phòng UBND	Công chức chuyên môn có liên quan
3	Kiểm tra phiếu khảo sát	Ngay sau khi kết thúc khảo sát	Báo cáo kết quả	Văn phòng UBND	Công chức chuyên môn có liên quan

4	Công bố kết quả khảo sát	Tháng 11/2023	Báo cáo hoàn chỉnh	Văn phòng UBND	Công chức chuyên môn có liên quan
---	--------------------------	---------------	--------------------	----------------	-----------------------------------

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.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ủy ban nhân dân.

- Thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hàng năm trên địa bàn xã.

- 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.

2. Các bộ phận chuyên môn:

- Phối hợp với Văn phòng UBND trong triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng 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 năm.

- Căn cứ kế hoạch của UBND xã tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với lĩnh vực mình phụ và công bố kết quả chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc 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 cơ quan, đơn vị mình nhằm nâng cao chỉ số hài lòng trong việc thực hiện cung cấp dịch vụ công.

- Tuyên truyền trên hệ thống loa truyền thanh của xã 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.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức thực hiện đo lường sự hài lòng của tổ chức, người dân, đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hoàng Kim năm 2023./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (b/c);
- ĐU – HĐND – UBND xã (b/c);
- Cán bộ, công chức (t/h);
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Lê Quang Thành