

Số: /KH-UBND

Hoàng Đức, 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 Đức năm 2023

Thực hiện 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; Kế hoạch số 93/KH-UBND, ngày 12/5/2023 của UBND huyện Hoàng Hóa về việc 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 01/QĐ-UBND ngày 03/01/2023 của UBND xã Hoàng Đức về Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023. Chủ tịch UBND xã Hoàng Đức 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 các 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 cấp 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 của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp dịch vụ hành chính 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 cá nhân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã Hoàng Đức, đơn vị cung cấp dịch vụ công trong năm 2022 và 2023 trên địa bàn xã (tại các lĩnh vực được lựa chọn khảo sát)

2. Đối tượng: tổ chức, công dân có giao dịch với UBND xã Hoàng Đức trong việc yêu cầu giải quyết TTHC

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 (thủ tục Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân)	Tư pháp – Hộ tịch thuộc UBND xã Hoàng Đức	Xã Hoàng Đức	-Tại thời điểm khảo sát (thực hiện khảo sát trực tiếp) -Khảo sát người dân đã thực hiện TTHC trong năm 2022-2023
2	Lĩnh vực Người có công	Văn hóa – Xã hội thuộc UBND xã Hoàng Đức	Xã Hoàng Đức	-Tại thời điểm khảo sát (thực hiện khảo sát trực tiếp) -Khảo sát người dân đã thực hiện TTHC trong năm 2022-2023

2. Số lượng phiếu cần khảo sát

TT	Lĩnh vực khảo sát	Số lượng phiếu	Ghi chú
1	Lĩnh vực Hộ tịch	50	
2	Lĩnh vực Người có công	10	
	Tổng	60	

3. Nội dung công việc và thời gian thực hiện

TT	Nội dung công việc	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm	Công chức chịu trách nhiệm mưu	Công chức phối hợp
1	Xây dựng Kế hoạch khảo sát	Tháng 5/2023	Kế hoạch	CC Văn phòng – Thống kê	Bộ phận Một cửa xã
2	Thiết kế bộ công cụ	Tháng 7/2023	Mẫu phiếu đối với từng lĩnh	CC Văn phòng – Thống kê	Các chuyên gia (nếu có)

	khảo sát		vực		
3	Tiến hành khảo sát	Tháng 9-10/2023	Số lượng phiếu đã điền	CC Văn phòng – Thống kê	Bộ phận Một cửa xã
4	Kiểm tra, phúc tra phiếu khảo sát	Ngay sau khi kết thúc khảo sát	Báo cáo kết quả	CC Văn phòng – Thống kê	Bộ phận Một cửa xã
5	Xây dựng báo cáo khảo sát	Ngay sau khi kết thúc khảo sát	Dự thảo báo cáo kết quả khảo sát	CC Văn phòng – Thống kê	
6	Công bố kết quả khảo sát	Tháng 10/2023	Báo cáo hoàn chỉnh	CC 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 VP-TK (phụ trách CCHC)

- Chủ trì, phối hợp với các ngành, công chức chuyên môn, các thôn 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 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 ngành, bộ phận, CBCC.

2. Các CC chuyên môn, ban, ngành

- Phối hợp, hỗ trợ CCVPTK trong triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quy mô toàn xã theo kế hoạch.

- Căn cứ vào tình hình cụ thể của lĩnh vực mình phụ trách để nhận phiếu và thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong phạm vi lĩnh vực, ngành 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 phụ trách nhằm nâng cao chỉ số hài lòng trong việc thực hiện cung cấp dịch vụ công.

- Tổng hợp phiếu đo lường về UBND xã (qua CCVPTK) chậm nhất vào ngày 10/10/2023 để báo cáo UBND huyện.

3. CC Văn hóa – Xã hội

Chịu trách nhiệm chỉ đạo Ban biên tập Đài truyền thanh, Trang thôn tin điện tử xã và phối hợp cùng các ngành, đoàn thể thực hiện lồng ghép vào các chuyên mục trên thông tin đại chúng để 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 Đức.

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 Đức năm 2023. Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị cán bộ, công chức được phân công kịp thời phản ánh về CCVPTK để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ (b/c) ;
- CT, các PCT, UBND xã (b/c) ;
- Các ban, ngành cấp xã (t/h);
- CB, CC, UVUBND xã (t/h);
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Xuân Bình