

#SoKyHieuVanBan

#DiaDiemNgayBanHanh

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn huyện năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 29/KH-UBND ngày 10/01/2022 của UBND huyện Thăng Bình về công tác cải cải hành chính năm 2022; Ủy ban nhân dân huyện ban hành kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2022 với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân và tổ chức.

- Thông qua việc khảo sát, đánh giá, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Yêu cầu

- Công tác khảo sát, đo lường phải được thực hiện một cách khách quan, khoa học, độ tin cậy cao, kết quả bảo đảm phản ánh trung thực, sát thực tế về sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn huyện.

- Nội dung, thông tin trên phiếu điều tra đảm bảo đơn giản, dễ tiếp cận, dễ hiểu và dễ trả lời cho mọi người dân, tổ chức.

- Việc triển khai đảm bảo đúng kế hoạch, phương pháp, nguồn lực được phân bổ, đạt kết quả, mục tiêu đề ra.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI ĐIỀU TRA

1. Đối tượng

Người dân, tổ chức đã thực hiện các thủ tục hành chính với cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện.

2. Phạm vi điều tra: Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng dịch vụ hành chính công, quá trình giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị sau:

- Các Phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện (trừ Thanh tra huyện);

- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn;

- Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện.

III. CÁC TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC

Các tiêu chí thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức là các tiêu chí cơ bản đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công của các cơ quan đơn vị; nội dung của phiếu khảo sát được điều chỉnh phù hợp với từng giai đoạn triển khai các nội dung cải cách hành chính trên địa bàn huyện, gồm các tiêu chí sau:

1. Thông tin chung của đối tượng được khảo sát:

- Đơn vị giải quyết thủ tục hành chính;
- Lĩnh vực, thủ tục hành chính;
- Hình thức giải quyết hồ sơ.

2. Mức độ hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức tiếp nhận và xử lý hồ sơ

- Thái độ giao tiếp khi hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính;
- Năng lực hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp;
- Tình trạng gây phiền hà, nhũng nhịu, đòi tiền phí ngoài quy định (nếu có).

3. Mức độ hài lòng chung về cả quá trình giải quyết thủ tục hành chính

- Thời gian giải quyết của cơ quan, đơn vị (đúng hạn, chậm trễ);
- Thành phần hồ sơ theo quy định;
- Tình trạng đi lại, liên hệ nhiều cơ quan trong quá trình giải quyết hồ sơ;
- Thông tin về tình trạng giải quyết hồ sơ (biên nhận hồ sơ, ngày hẹn trả, thư xin lỗi về hồ sơ trễ hẹn, hướng dẫn hồ sơ bổ sung...).

4. Mức độ hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

- Mức độ tiếp cận thông tin về các kênh gửi phản ánh, kiến nghị (niêm yết công khai các đầu mối tiếp nhận phản ánh; thuận lợi, khó khăn trong việc gửi phản ánh);
- Chất lượng giải quyết phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức về thủ tục hành chính (nhanh chóng, tích cực, chậm trễ, không tích cực...).

5. Mức độ tiếp cận thông tin về dịch vụ hành chính công

- Chất lượng các tiện ích cải cách hành chính (dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính, cổng thông tin điện tử, Tổng đài DVC 1022...);
- Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về các tiện ích nêu trên.

6. Ý kiến góp ý của người dân để cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Nguồn cung cấp thông tin cho người dân, thái độ giao tiếp của công chức, viên chức, đơn giản hóa thủ tục hành chính, cắt giảm thời gian giải quyết hồ sơ, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin cung cấp tiện ích cho người dân...

IV. QUY MÔ MẪU ĐIỀU TRA

1. Quy mô mẫu điều tra

- Việc xác định quy mô mẫu điều tra cho từng cơ quan, đơn vị, địa phương được căn cứ theo từng lĩnh vực và số lượng khách hàng giao dịch, phù hợp với từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Dự kiến số phiếu điều tra phân theo từng cơ quan, đơn vị, địa phương (theo phụ lục đính kèm).

2. Yêu cầu phân bổ phiếu điều tra và xác định đối tượng khảo sát, lấy ý kiến

- Việc phân bổ số lượng phiếu điều tra có thể được điều chỉnh căn cứ tình hình thực tế, bảo đảm các yêu cầu thống kê.

- Đối tượng khảo sát, lấy ý kiến được chọn theo phương pháp ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng đã thực hiện hoặc đang thực hiện giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trong năm 2022 tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện từ kinh phí cải cách hành chính năm 2022.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

Xây dựng Phiếu khảo sát; dựa trên danh sách tổ chức, cá nhân đã giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, danh sách cán bộ, công chức do UBND các xã, thị trấn cung cấp để xác định đối tượng khảo sát đảm bảo số lượng.

Tham mưu UBND huyện thành lập Tổ khảo sát để thực hiện công tác khảo sát theo nội dung Kế hoạch này.

Theo dõi, tổng hợp, tham mưu UBND huyện báo cáo kết quả khảo sát; công khai kết quả khảo sát theo quy định.

2. Các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện; UBND các xã, thị trấn:

Cử công chức, chuyên viên tham gia phối hợp với Tổ khảo sát của huyện để thực hiện Kế hoạch này.

Công khai Kế hoạch này đến cán bộ, công chức, người lao động và nhân dân tại địa phương biết để phối hợp thực hiện.

3. Trung tâm Văn hoá - Thể thao và Truyền thanh - Truyền hình huyện, Công thông tin điện tử huyện có trách nhiệm phổ biến, công khai nội dung Kế hoạch này đến người dân, doanh nghiệp và các tổ chức trên địa bàn huyện biết tham gia đánh giá sự hài lòng đối với cơ quan quản lý hành chính nhà nước trong việc thực hiện dịch vụ hành chính công.

Trên đây là Kế hoạch Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn huyện. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị liên quan, UBND các xã, thị trấn phối hợp thực hiện tốt Kế hoạch này. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị phản ánh kịp thời về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (b/c);
- BTV Huyện ủy (b/c);
- TT. HĐND huyện;
- LĐ. UBND huyện;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện;
- Trung tâm VH,TT&TTTH huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Công thông tin điện tử huyện;
- Lưu VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

