

Số: /KH-UBND

Hòa Thành, ngày tháng 02 năm 2023

KẾ HOẠCH

Khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023

Thực hiện Công văn số 4992/UBND-NV ngày 31/8/2018 của UBND huyện Đông Hòa (nay là thị xã Đông Hòa) về việc triển khai thực hiện Quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị, địa phương.

UBND xã Hòa Thành xây dựng kế hoạch khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023, với những nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức và cơ quan hành chính nhà nước trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước.

- Thông qua khảo sát lấy ý kiến tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính.

- Giúp cho các cơ quan quản lý nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức ngày càng tốt hơn.

2. Yêu cầu

- Việc tổ chức khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức phải được thực hiện thường xuyên sau khi kết thúc giải quyết thủ tục hành chính.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác lấy ý kiến nhằm tăng cường việc tự động hóa, tiết kiệm thời gian, chi phí và giảm thiểu sự ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan trong việc tổng hợp kết quả lấy ý kiến.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG THỰC HIỆN

1. Lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Đối tượng lấy ý kiến là người dân, đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

3. Đối tượng được đánh giá là cơ quan hành chính nhà nước, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã có giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.

III. NGUYÊN TẮC KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

1. Đảm bảo khoa học, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc khảo sát lấy ý kiến; kết quả khảo sát sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đại diện, giúp cho cơ quan hành chính nhà nước xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ; nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

2. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

3. Đảm bảo tất cả các loại thủ tục hành chính của mỗi cơ quan hành chính đều phải được khảo sát, lấy ý kiến đánh giá.

4. Nghiêm cấm các hành vi can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả khảo sát.

5. Kết quả khảo sát sự hài lòng phải được công bố kịp thời, rộng rãi.

IV. NỘI DUNG, HÌNH THỨC, SỐ LƯỢNG MẪU, CÔNG BỐ KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Nội dung

- Việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức phải đánh giá được 05 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, bao gồm: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; thủ tục hành chính; cán bộ, công chức giải quyết công việc; kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh kiến nghị.

- Nội dung Phiếu khảo sát theo mẫu đính kèm: Mẫu số 01 với 22 tiêu chí khảo sát, dành cho đối tượng khảo sát là người dân; mẫu số 02 với 22 tiêu chí khảo sát, dành cho đối tượng khảo sát là tổ chức.

- Văn phòng UBND xã tham mưu UBND xã phát hành Phiếu khảo sát theo mẫu và tổ chức thực hiện việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

2. Hình thức

Việc khảo sát lấy ý kiến người dân, tổ chức được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau đây:

- Lấy ý kiến trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.
- Gửi phiếu lấy ý kiến (qua đường bưu điện hoặc hình thức khác).

3. Số lượng mẫu khảo sát

Căn cứ số lượt hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết trong năm 2022: 10.450 hồ sơ nên số lượng phiếu khảo sát năm 2023 thu về tối thiểu từ 500 phiếu trở lên.

4. Công bố kết quả khảo sát

- Văn phòng UBND xã mưu UBND xã thực hiện khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

- Tổng hợp và công bố công khai kết quả khảo sát vào tháng 11 năm 2023 tại Bảng thông báo của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Kinh phí thực hiện khảo sát và các công việc có liên quan được cấp từ Ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành.

- Việc lập dự toán, sử dụng và thanh, quyết toán kinh phí khảo sát lấy ý kiến đánh giá thực hiện theo quy định, hướng dẫn của Bộ Tài chính và các quy định, hướng dẫn khác có liên quan.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND xã: tham mưu tổ chức khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

2. Tài chính – Kế toán: bố trí ngân sách cho công tác khảo sát theo phân cấp ngân sách hiện hành.

3. Đài truyền thanh xã: Phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này và thông tin kịp thời kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đến các tầng lớp nhân dân trên địa bàn xã.

Trên đây là Kế hoạch Khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 của UBND xã Hòa Thành./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ thị xã;
- TT Đảng ủy xã;
- CT, PCT.UBND xã;
- Các ban ngành liên quan;
- Lưu: VT,UBND.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Trãi