

Số: /KH-UBND

Hòa Thành, ngày tháng 9 năm 2023

KẾ HOẠCH

Thực hiện mô hình thí điểm “Ứng dụng Google Form và Mã QR để triển khai phiếu khảo sát trực tuyến sự hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính” trên địa bàn xã Hòa Thành năm 2023

Thực hiện Kế hoạch số 18/ KH-UBND ngày 06/02/2023 của UBND xã Hòa Thành về Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước xã năm 2023;

UBND xã xây dựng mô hình thí điểm “*Ứng dụng Google Form và Mã QR để triển khai phiếu khảo sát trực tuyến sự hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính*” trên địa bàn xã Hòa Thành năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính nhằm xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số, góp phần tạo động lực cho phát triển kinh tế - xã hội, đẩy mạnh ứng dụng CNTT nhằm phát triển chính quyền số và bảo đảm an toàn thông tin mạng góp phần xây dựng hệ thống CNTT hiện đại, chất lượng, hiệu quả.

- Để đổi mới hình thức lấy phiếu khảo sát, đồng thời trang bị hệ thống đánh giá giải quyết thủ tục hành chính và sự phục vụ của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả nhằm đo lường mức độ hài lòng đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn xã.

- Thông qua việc khảo sát trực tuyến đánh giá sự hài lòng của người dân chỉ cần quét mã QR để tải mẫu khảo sát về máy điện thoại và thực hiện việc đánh giá giúp tiết kiệm chi phí in ấn, giấy, mực... góp phần thực hiện xây dựng Chính quyền điện tử hướng đến chính quyền số.

- Kết quả đánh giá phiếu khảo sát được thực hiện tự động, tổng hợp, phân tích dữ liệu tự động qua Google Form.

2. Yêu cầu

- 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 lấy ý kiến.

- Việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức bằng cách thức đánh giá của hệ thống thông qua *Ứng dụng Google Form và Mã QR để triển khai phiếu khảo sát*.

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

- Kết quả khảo sát, lấy ý kiến sự hài lòng được công bố kịp thời, rộng rãi.

II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ

1. Nội dung

- Nội dung khảo sát lấy ý kiến được thiết kế trên *Ứng dụng Google Form* và Mã QR để triển khai phiếu khảo sát tại Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 07/6/2018; Quyết định số 1435/QĐ-UBND ngày 13/9/2019 của UBND tỉnh Phú Yên về Ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính bằng hình thức trực tuyến.

+ Phiếu khảo sát mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức.

+ Phiếu khảo sát sự hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính với bộ câu hỏi được ban hành theo Quyết định 1165/QĐ-UBND ngày 07/6/2018; Quyết định số 1435/QĐ-UBND ngày 13/9/2019 của UBND tỉnh Phú Yên.

- Việc khảo sát, lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức phải đánh giá được 5 yếu tố cơ bản trong quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan nhà nước; thủ tục hành chính; Cán bộ, công chức giải quyết công việc; Kết quả cung ứng dịch vụ công và tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị. Cụ thể như sau:

1.1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan nhà nước

- Nơi ngồi chờ giải quyết thủ tục hành chính và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

1.2. Thủ tục hành chính

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ.

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.

- Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp đúng quy định.

- Phí, lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp đúng quy định.

- Thời hạn giải quyết (từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) đúng quy định.

1.3. Công chức trực tiếp giải quyết công việc

- Thái độ giao tiếp của công chức.

- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, tổ chức.

- Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, tổ chức.

- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.

- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.

- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

1.4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Kết quả đúng quy định.

- Kết quả có thông tin đầy đủ.

- Kết quả có thông tin chính xác.

1.5. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí khảo sát, lấy ý kiến sự hài lòng về yếu tố này gồm:

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.
- Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị.

2. Nhiệm vụ

- Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả xã có trách nhiệm:
 - + Thu thập thông tin ảnh thẻ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã.
 - + Thiết kế Banner thông qua các phần mềm đồ hoạ.
 - + Xây dựng Form đánh giá thông qua ứng dụng Google Form.
 - + Thực hiện mã hoá Link Biểu mẫu khảo sát sang mã QR thông qua việc ứng dụng tạo mã QR qua trang web tạo mã QR trực tuyến.
 - + Thiết kế bảng mica Phiếu khảo sát bàn thông qua ứng dụng đồ hoạ.

III. Thời gian thực hiện

- Thời gian thu thập thông tin và thiết kế Link Biểu mẫu khảo sát sang mã QR thông qua việc ứng dụng tạo mã QR qua trang web tạo mã QR trực tuyến; Thiết kế bảng mica Phiếu khảo sát bàn thông qua ứng dụng đồ hoạ bắt đầu từ tháng 9/2023.
- Thời gian thực hiện mô hình thí điểm “Ứng dụng Google Form và Mã QR để triển khai phiếu khảo sát trực tuyến sự hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính” trên địa bàn xã từ ngày 01/9/2023.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí

- Sử dụng nguồn kinh phí sự nghiệp chương trình Nông thôn mới.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng – Thống kê xã

- Chịu trách nhiệm tham mưu lãnh đạo UBND xã xây dựng kế hoạch thực hiện mô hình thí điểm Ứng dụng Google Form và Mã QR để triển khai phiếu khảo sát trực tuyến sự hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát về UBND xã tại báo cáo công tác cải cách hành chính hàng quý, năm của địa phương.

2. Các ban, ngành xã

- Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng
- Thống kê xã triển khai thực hiện các nhiệm vụ trong kế hoạch này.

3. Đài Truyền thanh xã

Tăng cường tuyên truyền về mục tiêu, ý nghĩa việc khảo sát trực tuyến đánh giá sự hài lòng của người dân chỉ cần quét mã QR để tải mẫu khảo sát về máy điện thoại lấy ý kiến sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; trách nhiệm, quyền lợi của người dân, trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức trong tham gia triển khai đo lường sự hài lòng trên đài truyền thanh xã.

Trên đây là kế hoạch thực hiện mô hình thí điểm “Ứng dụng Google Form và Mã QR để triển khai phiếu khảo sát trực tuyến sự hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính” trên địa bàn xã Hòa Thành năm 2023./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ thị xã;
- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCT xã;
- Các ban, ngành xã;
- Đài truyền thanh xã;
- Lưu: VT, UBND.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Trường