

ỦY BAN NHÂN DÂN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
XÃ BÌNH AN Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 15/KH-UBND

Bình An, ngày 24 tháng 01 năm 2025

KẾ HOẠCH

Thực hiện khảo sát, 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 giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã Bình An năm 2025

Thực hiện Quyết định số 908/QĐ-UBND ngày 29/10/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy định về đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi;

Căn cứ Quyết định số 267/QĐ-UBND ngày 27/12/2024 của Chủ tịch UBND xã về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính xã Bình An năm 2025; UBND xã ban hành Kế hoạch điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) năm 2025 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của công chức được phân công thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (Bộ phận Một cửa) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của UBND xã. Thông qua đó, UBND xã 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, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Phát huy vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt động tiếp nhận và giải quyết TTHC của UBND xã. Tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của người đứng đầu cơ quan trong cung cấp dịch vụ hành chính công trên địa bàn xã.

- Kết quả khảo sát sự hài lòng được sử dụng để đánh giá Chỉ số cải cách hành chính của xã; đồng thời là căn cứ để đề ra các giải pháp nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận Một cửa xã.

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.

- Bộ câu hỏi lấy ý kiến dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí đa dạng của đối tượng khảo sát.

- Hằng năm, tiến hành khảo sát, lấy ý kiến và công bố công khai kết quả mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ NGUYÊN TẮC TỔ CHỨC KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

Khảo sát, lấy ý kiến về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân và tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Đối tượng khảo sát

- Đối tượng lấy ý kiến khảo sát là người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công, các thủ tục hành chính và đã nhận được kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Đối tượng được đánh giá: Cán bộ, công chức thuộc UBND xã liên quan đến việc cung cấp dịch vụ hành chính công, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức.

3. Nguyên tắc tổ chức khảo sát, đánh giá

- Đảm bảo khoa học, chính xác, khách quan trong việc khảo sát lấy ý kiến và công bố kết quả.

- Không can thiệp, chỉnh sửa, làm sai lệch thông tin, kết quả khảo sát.

- Bảo mật thông tin của người dân, tổ chức cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Tiêu chí lấy ý kiến

- Tiếp cận dịch vụ (cơ sở vật chất, sự đón tiếp);

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

- Cách ứng xử, giao tiếp, tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết TTHC của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Tiến hành điều tra, khảo sát

- *Hình thức khảo sát:* Khảo sát bằng phiếu.

- *Số lượng và mẫu phiếu điều tra:*

+ Số lượng phiếu điều tra 40 phiếu/quý/lĩnh vực.

+ Thủ tục/lĩnh vực được chọn để thực hiện điều tra, khảo sát: Đất đai; Hộ tịch, chứng thực, bảo trợ xã hội, người có công.

+ Mẫu phiếu điều tra: Phiếu điều tra bao gồm phần thông tin và phần câu hỏi, các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để công dân lựa chọn.

(cụ thể có mẫu phiếu kèm theo).

- Cách thức điều tra, khảo sát:

+ Công chức Văn phòng – Thống kê gửi mẫu phiếu cho công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa; các công chức đặt phiếu điều tra tại bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, cá nhân hoặc trên bàn làm việc của công chức. Ngay sau khi trả kết quả giải quyết TTHC cho công dân thì công chức gửi phiếu và hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân đánh giá và tự bỏ phiếu vào Hòm phiếu.

+ Hòm phiếu được bố trí tại Bộ phận Một cửa và có khoá. Việc mở Hòm phiếu được thực hiện định kỳ mỗi quý và trước sự chứng kiến của các thành phần có liên quan; thực hiện tổng hợp và báo cáo và công khai kết quả khảo sát.

3. Thời gian điều tra, khảo sát: Thời gian thực hiện từ bắt đầu trong quý I/2025 và hoàn thành trước ngày 01/11/2025.

4. Công bố, sử dụng kết quả khảo sát, lấy ý kiến: Kết quả điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức trong giải quyết TTHC được tổng hợp và công khai rộng rãi đến công dân thông qua đài truyền thanh, đăng tải trên Trang thông tin điện tử hoặc niêm yết tại trụ sở UBND xã. Kết quả khảo sát là một trong những cơ sở để đánh giá khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức giải quyết TTHC; đồng thời, là căn cứ để đề ra các giải pháp nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận Một cửa xã.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức Văn phòng – Thống kê

- Chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này. Chủ trì, phối hợp với các bộ phận chuyên môn đề xuất giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của UBND xã với tổ chức, cá nhân về thực hiện TTHC trên địa bàn xã.

- Căn cứ vào kết quả khảo sát, tham mưu đề xuất UBND xã khen thưởng đối với cá nhân có thành tích xuất sắc hoặc nhắc nhở, rút kinh nghiệm đối với cá nhân thực hiện chưa tốt dựa trên kết quả khảo sát. Tổng hợp kết quả, báo cáo lòng ghép trong báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ gửi về UBND huyện đúng thời gian quy định.

2. Bộ phận Một cửa xã

- Thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả cho tổ chức, công dân đảm bảo đúng và trước hạn, không để hồ sơ trễ hẹn; thực hiện giải quyết đúng quy trình.

- Lấy tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của người dân là căn cứ để xem xét đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác năm 2025.

3. Đề nghị UBMTTQVN xã và các ban ngành đoàn thể đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến, phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện Kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước tại UBND xã Bình An năm 2025, trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc các công chức chuyên môn báo cáo Chủ tịch UBND xã để xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy, HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Bộ phận TN&TKQ xã;
- Công chức chuyên môn;
- Đài Truyền thanh xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Đức Soán

