

Số: 09/KH-UBND

Vinh Mỹ, ngày 04 tháng 01 năm 2021

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã năm 2021

Thực hiện Quyết định số 2709/QĐ-UBND ngày 17/11/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh; Công văn số 2945/UBND-CCHC của UBND huyện Phú Lộc về việc triển khai thực hiện quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính; Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 04 tháng 01 năm 2021 của UBND xã về Công tác cải cách hành chính năm 2021.

Ủy ban nhân dân xã ban hành Kế hoạch Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã năm 2021 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Giúp Ủy ban nhân dân xã nắm được chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và năng lực, đạo đức của công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã.

- Thu thập ý kiến của tổ chức và người dân làm cơ sở để định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã; đồng thời làm cơ sở đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của mỗi cán bộ, công chức tại bộ phận TN&TKQ xã.

2. Yêu cầu:

- Phải bảo đảm khách quan, trung thực, dân chủ và minh bạch; phản ánh đúng thực tế kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ xã để có các giải pháp khắc phục.

- Thực hiện thường xuyên thông qua khảo sát bằng phiếu đánh giá báo cáo gửi về Phòng Nội vụ, hàng quý văn phòng HĐND & UBND xã có thông báo kết quả khảo sát đến các cơ quan, đơn vị và công khai trên trang thông tin điện tử của xã.

II. QUY ĐỊNH TIẾN HÀNH VIỆC KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN

1. Giai đoạn thực hiện : Triển khai nhân rộng trên địa bàn xã.

- Thời gian thực hiện: Hàng quý trong năm.

- Đơn vị chủ trì thực hiện khảo sát: UBND xã Vinh Mỹ
- Cách thức thực hiện:
 - + Tự tổ chức triển khai khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng theo hình thức phiếu khảo sát đánh giá mức độ hài lòng tại đơn vị.
 - + Định kỳ tự công bố mức độ hài lòng tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả ít nhất 01 lần/quý (với hình thức sử dụng phiếu khảo sát).
 - + Định kỳ vào ngày 01 tháng 11 hàng năm: UBND xã công bố kết quả khảo sát của UBND xã.
 - + Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát về UBND huyện (thông qua Phòng Nội vụ) trước ngày 15 tháng 11 hàng năm để tổng hợp, xác định mức độ hài lòng trên phạm vi toàn huyện.

2. Số lượng phiếu khảo sát: Số lượng ý kiến khảo sát cần đảm bảo tỷ lệ nhất định phù hợp với số lượng hồ sơ giải quyết ở địa phương trong năm:

Số lượt giao dịch của tổ chức, cá nhân/năm	Số lượng phiếu khảo sát thu về tối thiểu
Dưới 100 hồ sơ	100% số lượng phiếu khảo sát
Từ 100 đến dưới 1.000 hồ sơ	Từ 100 phiếu trở lên
Từ 1.000 đến dưới 5.000 hồ sơ	Từ 200 phiếu trở lên
Từ 5.000 hồ sơ trở lên	Từ 500 phiếu trở lên

Trường hợp, chưa đảm bảo số phiếu theo quy định thì đơn vị chủ trì phải tổ chức khảo sát bổ sung để bảo đảm chất lượng và số lượng ý kiến tham gia đánh giá.

3. Xác định kết quả khảo sát

Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức được xác định tại câu hỏi chung *theo 3 mức*: “Rất hài lòng”, “Hài lòng”, “Không hài lòng” và “đúng hẹn”, “chậm hẹn nhưng chấp nhận được” và “không đúng hẹn”.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Tiến độ thực hiện

TT	Nội dung công việc	Thời gian hoàn thành	Bộ phận chủ trì	Bộ phận phối hợp
1	Xây dựng kế hoạch khảo sát	Tháng 01/2021	Văn phòng - Thống kê	Văn hóa và Thông tin

2	Hội nghị tổ chức triển khai	Trước ngày 15/01/2021	UBND xã	Văn phòng - Thống kê, Văn hóa và Thông tin
3	Triển khai phiếu đánh giá tại Bộ phận TN và TKQ của xã.	Tháng 01/2021	Văn phòng - Thống kê	Văn hóa và Thông tin, Công chức tại Bộ phận TN và TKQ xã.
4	Báo cáo sơ kết thực hiện	Tháng 11/2021	Văn phòng- Thống kê, Văn hóa và Thông tin	Văn phòng - Thống kê, Văn hóa và Thông tin, Bộ phận TN và TKQ xã.
5	Hoàn chỉnh các văn bản hướng dẫn, đề xuất các giải pháp và triển khai thực hiện	Tháng 11/2021	Văn phòng- Thống kê	Công chức tại Bộ phận TN và TKQ xã.

2. UBND xã:

- Tổ chức các hoạt động tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông của xã, thông báo rộng rãi về hoạt động khảo sát đến các tổ chức, cá nhân có thực hiện giao dịch hành chính công đối với đơn vị.

- Bố trí công chức hướng dẫn khảo sát ý kiến tổ chức, cá nhân trên phiếu khảo sát tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

- Chỉ đạo bộ phận chuyên môn thường xuyên theo dõi số lượng và kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân được thực hiện trên phiếu khảo sát, đảm bảo số lượng khảo sát đạt yêu cầu theo quy định.

- Thông báo kịp thời, đầy đủ danh sách tổ chức, cá nhân có thực hiện giao dịch hành chính với cơ quan, đơn vị để xác định số lượng ý kiến cần khảo sát (Phiếu khảo sát phải thực hiện có số dư hợp lý để đảm bảo số lượng ý kiến tham gia khảo sát tốt thiểu theo quy định).

3. Công chức Văn phòng- Thống kê

- Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện khảo sát ý kiến, tổ chức, công dân đến giao dịch thủ tục hành chính tại đơn vị đúng mục đích, yêu cầu.

- Tổng hợp, theo dõi, báo cáo kết quả khảo sát đến UBND huyện.

- Tham mưu đề xuất UBND xã khen thưởng đối với công chức được tổ chức, cá nhân đánh giá tốt dựa trên kết quả khảo sát.

4. Kế toán- Ngân sách

Hướng dẫn, kiểm tra công tác lập dự toán, bố trí và sử dụng theo đúng quy định trình UBND xã xem xét, quyết định, đảm bảo các nguồn lực tài chính cần thiết để triển khai thực hiện kế hoạch đạt hiệu quả.

5. Văn hóa và Thông tin

Phổ biến, tuyên truyền nội dung, mục đích, hình thức và kết quả khảo sát đến tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã. Trong thời gian thực hiện đánh giá (tháng 8, 9 và tháng 10 năm 2021) bố trí thời gian tuyên truyền, phổ biến rộng rãi để các cá nhân, tổ chức hiểu được mục đích ý nghĩa của việc khảo sát và đề công tác điều tra, khảo sát đảm bảo tính khách quan, thực chất.

6. Kinh phí thực hiện

Văn phòng - Thống kê dự trù kinh phí triển khai thực hiện tại kế hoạch này, gửi Kế toán - Ngân sách xã tham mưu trình UBND xã theo quy định.

Kinh phí phục vụ tại Kế hoạch này được bố trí trong dự toán ngân sách về CCHC hàng năm của địa phương.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, cán bộ, công chức phản ánh trực tiếp về Ủy ban nhân dân xã qua Văn phòng- Thống kê để hướng dẫn thực hiện hoặc xem xét sửa đổi cho phù hợp./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ;
- Thường vụ Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- CT và các PCT UBND xã;
- Bộ phận TN & TKQ;
- Lưu VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phan Như Ý