

KẾ HOẠCH

Khảo sát đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết Thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân xã Đức Thanh năm 2024

Để đẩy mạnh công tác cải cách hành chính trên địa bàn xã, UBND xã Đức Thanh ban hành kế hoạch Khảo sát đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết Thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân xã Đức Thanh năm 2024, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã năm 2023 nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của UBND xã. Qua đó giúp UBND xã nắm bắt được yêu cầu, mong muốn, khuyến nghị của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Việc tổ chức thực hiện phải bảo đảm khách quan, đúng đối tượng, công khai, khoa học và minh bạch; phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ trong giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã.

- Các câu hỏi khảo sát phải đảm bảo tính khoa học, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với đối tượng khảo sát.

- Việc triển khai các hoạt động đo lường sự lòng phải đảm bảo theo đúng các nội dung của Kế hoạch, phù hợp với nguồn lực được phân bổ, tiết kiệm, đạt mục tiêu đề ra; có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai thực hiện.

- Ý kiến của người dân, tổ chức được đảm bảo bí mật theo quy định của công tác điều tra xã hội học.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Phạm vi đo lường sự hài lòng: cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính tại UBND xã.

2. Đối tượng, khoảng thời gian xác định lấy mẫu để đo lường sự hài lòng: là người dân hoặc cá nhân đại diện cho tổ chức/ doanh nghiệp đã trực tiếp thực hiện giao dịch thủ tục hành chính, sử dụng các dịch vụ của cơ quan nhà nước, đã nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã Đức Thanh thường xuyên trong năm và thời gian lấy mẫu để đánh giá thực hiện từ ngày 01/4/2024 đến 31/10/2024.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Đơn vị chủ trì: UBND xã

2. Bộ phận phối hợp và thực hiện: Các công chức chuyên môn làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 1 cửa: Tư pháp - Hộ tịch; Địa chính- xây dựng; Văn hóa - xã hội; Văn phòng - Thống kê.

3. Quy mô mẫu đo lường sự hài lòng:

Quy mô lấy mẫu (số lượng mẫu phiếu) đo lường sự hài lòng đối với các nhân, tổ chức xác định cụ thể như sau:

- Cỡ mẫu (Phiếu điều tra XHH) các lĩnh vực, thủ tục hành chính: Lĩnh vực địa chính 30 phiếu; Lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội: 30 phiếu; Lĩnh vực tư pháp 30 phiếu.

4. Phương pháp đo lường sự hài lòng

- Trên cơ sở danh sách của tổ chức, cá nhân đã giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, tiến hành lấy phiếu đo lường sự hài lòng theo phương pháp chọn đối tượng điều tra xã hội học.

- Việc khảo sát được tiến hành bằng cách phát phiếu, trực tiếp lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức thông qua phiếu khảo sát.

5. Kế hoạch thực hiện các công việc cụ thể

TT	Nội dung	Thời gian	Bộ phận thực hiện	Bộ phận phối hợp
5.1	Xây dựng kế hoạch đo lường sự hài lòng	Tháng 3 năm 2024	VP-TK	Các ban ngành liên quan
5.2	Triển khai nội dung kế hoạch: Từng công chức chuyên môn phụ trách từng lĩnh vực tiến hành việc thực hiện khảo sát.	Từ ngày 01/4/2024 đến ngày 31/10/2024	Công chức chuyên môn	VP-TK
5.3	Hoàn thành khảo sát, tổng hợp gửi về UBND xã (Qua VP-TK)	Trước ngày 5/11/2024	Công chức chuyên môn	
5.4	Tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện về UBND xã	Trước 07/11/2024	VP-TK	

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện

Kinh phí được cấp từ nguồn ngân sách của xã và thực hiện theo quy định tại Thông tư 109/2016/TT-BTC ngày 30/6/2016 của Bộ tài chính về quy định lập dự toán quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện các cuộc điều tra thống kê, tổng điều tra thống kê quốc gia và các quy định hiện hành liên quan.

2. Trách nhiệm của các bộ phận chuyên môn

Văn phòng - Thống kê và các công chức chuyên môn làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Một cửa xã căn cứ nội dung kế hoạch tổ chức triển khai

thực hiện, nếu có vướng mắc trong quá trình thực hiện, kịp thời báo cáo UBND xã (qua Văn phòng - Thống kê) để chỉ đạo.

Nơi nhận:

- UBND huyện (b/c);
- Phòng Nội vụ huyện;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các công chức chuyên môn;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Xuân Thái