

Số: /KH-UBND

Hoàng Trung, ngày tháng 5 năm 2023

## KẾ HOẠCH

### Triển khai thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hoàng Trung, năm 2023

Thực hiện Quyết định số 3153/QĐ-UBND ngày 29/12/2022 của Chủ tịch UBND huyện Hoàng Hóa về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023; Quyết định số 102/KH-UBND ngày 30/12/2022 của Chủ tịch UBND xã Hoàng Trung về việc về ban hành kế hoạch cải cách hành chính năm 2023; Chủ tịch UBND xã Hoàng Trung ban hành kế hoạch tổ chức thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã với các nội dung 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 các cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ công của các cơ quan nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước 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 cấp dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của tổ chức, công dân.

- Trên cơ sở kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, tham mưu, đề xuất với cơ quan có thẩm quyền giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế; cải thiện chất lượng phục vụ; từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

##### 2. Yêu cầu

- Chỉ số hài lòng phải phản ánh khách quan, trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công cụ thể.

- Việc tổ chức thực hiện phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, dân chủ, minh bạch; phản ánh đúng thực tế, làm rõ ưu điểm và hạn chế của việc giải quyết thủ tục hành chính và đưa ra các biện pháp khắc phục.

- Nghiêm cấm mọi hành vi sửa chữa, làm sai lệch kết quả khảo sát, đánh giá.

#### II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

**1. Phạm vi:** Đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị cung cấp dịch vụ công trong năm 2023 trên địa bàn xã.

**2. Đối tượng:** Tổ chức, công dân có giao dịch với cơ quan nhà nước, đơn vị cung cấp dịch vụ công trong việc yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

### III. NỘI DUNG KHẢO SÁT

2

#### 1. Lĩnh vực lựa chọn để khảo sát

TT	Lĩnh vực khảo sát	Lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết và quản lý	Địa bàn khảo sát	Thời điểm giải quyết TTHC cung cấp dịch vụ công
1	Lĩnh vực Chứng thực (Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận)	Tư pháp - Hộ tịch	Công dân giao dịch TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã	- Tại thời điểm khảo sát (thực hiện khảo sát trực tiếp); - Khảo sát người dân đã thực hiện TTHC trong năm 2023.

#### 2. Số lượng phiếu cần khảo sát

TT	Lĩnh vực khảo sát	Số lượng phiếu	Ghi chú
1	Lĩnh vực Hộ tịch	30	
	<b>Tổng</b>	<b>30</b>	

#### 3. Nội dung công việc và thời gian thực hiện

TT	Nội dung công việc	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm	Đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện tham mưu	Đơn vị phối hợp
1	Xây dựng Kế hoạch khảo sát	Tháng 05/2023	Kế hoạch	Văn phòng - Thống kê	Bộ phận Một cửa của xã
2	Thiết kế bộ công cụ khảo sát	Tháng 7/2023	Mẫu phiếu đối với lĩnh vực	Văn phòng - Thống kê	Các chuyên gia (nếu có)
3	Tiến hành khảo sát	Tháng 9 và 10/2023	Số lượng phiếu đã điền	Tư pháp - Hộ tịch	Bộ phận Một cửa xã

4	Kiểm tra, phúc tra phiếu khảo sát	Ngay sau khi kết thúc khảo sát	Báo cáo kết quả	Tư pháp - Hộ tịch	Bộ phận Một cửa xã
5	Xây dựng báo cáo khảo sát	Ngay sau khi kết thúc khảo sát	Dự thảo báo cáo kết quả khảo sát	Văn phòng - Thống kê	
6	Công bố kết quả khảo sát	Tháng 11/2022	Báo cáo hoàn chỉnh	Văn phòng - Thống kê	

**4. Kinh phí khảo sát:** Kinh phí chi cho cuộc khảo sát được lấy từ nguồn kinh phí chi thường xuyên - chi nhiệm vụ cải cách hành chính đã được phê duyệt.

#### IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

##### 1. Văn phòng UBND xã

- Chủ trì, phối hợp với các lĩnh vực công chức chuyên môn xã thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hàng năm trên quy mô toàn xã.

- Tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã, báo cáo UBND huyện kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức theo quy định.

- Công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong việc công ứng dịch vụ hành chính công.

- Đề xuất với cơ quan có thẩm quyền biện pháp, giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót được chỉ ra thông qua kết quả chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, nhằm cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá, tổng hợp việc triển khai đo lường sự hài lòng của các lĩnh vực chuyên môn UBND xã.

##### 2. Các lĩnh vực công chức chuyên môn UBND xã

- Phối hợp, hỗ trợ Văn phòng UBND xã trong triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quy mô toàn xã. Bố trí nguồn lực để triển khai các nhiệm vụ phối hợp, hỗ trợ triển khai đo lường sự hài lòng quy mô xã theo kế hoạch hàng năm.

- Căn cứ vào tình hình cụ thể của cơ quan, các công chức chuyên môn chủ động xây dựng kế hoạch, tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong phạm vi theo yêu cầu quản lý và công bố kết quả chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc phạm vi quản lý.

- Kịp thời khắc phục những hạn chế được phát hiện qua kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan, đơn vị mình nhằm nâng cao chỉ số hài lòng trong việc thực hiện cung cấp dịch vụ công.

- Báo cáo UBND xã (qua Văn phòng UBND xã) về tình hình, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng trong phạm vi phụ trách chậm nhất vào ngày **26/10/2023** để tổng hợp báo cáo Phòng Nội vụ.

### **3. Công chức Văn hóa - Xã hội <sup>4</sup>**

Chủ trì, phối hợp lồng ghép vào các chuyên mục trên thông tin đại chúng để tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức cho người dân và xã hội về mục tiêu, ý nghĩa của việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hoàng Trung năm 2023. Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các lĩnh vực chuyên môn kịp thời phản ánh về Văn phòng UBND xã để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét, quyết định./.

***Nơi nhận:***

- Phòng Nội vụ (b/c);
- Chủ tịch UBND xã (b/c);
- PCT UBND xã;
- Công chức CM UBND xã (t/h);
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Tý**