

Số: 88/KH-UBND

*Quảng Thọ, ngày 23 tháng 12 năm 2020*

## **KẾ HOẠCH**

### **Tổ chức khảo sát, đánh giá 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 Quảng Thọ 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 cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; Kế hoạch số 78/KH-UBND ngày 10 tháng 12 năm 2020 của Ủy ban nhân dân xã về triển khai công tác cải cách hành chính năm 2021. Ủy ban nhân dân xã ban hành Kế hoạch tổ chức đánh giá 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 Quảng Thọ năm 2021 như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

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

b) 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 CBCC tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. Đồng thời làm cơ sở đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của mỗi CBCC phục vụ cho công tác đánh giá, phân loại CBCC năm 2021.

##### **2. Yêu cầu**

a) 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 Tiếp nhận và trả kết quả để có các giải pháp khắc phục.

b) Thực hiện khảo sát thường xuyên bằng một trong hai hình thức: Hướng dẫn cho người dân thực hiện khảo sát mức độ hài lòng tại kiosk thông tin hoặc sử dụng phiếu khảo sát mức độ hài lòng bỏ tại hòm phiếu đặt tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Định kỳ hàng tháng và hàng quý và năm bộ phận Văn phòng - Thống kê tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát tại cơ quan.

Ngoài ra còn thực hiện báo cáo tình hình thực hiện công tác khảo sát mức độ hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND khi có yêu cầu của cấp trên.

## **II. NỘI DUNG**

### **1. Khảo sát tất cả các lĩnh vực tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã**

a) Thời gian thực hiện: Năm 2021.

b) Cách thức thực hiện:

- Cán bộ, Công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn cho người dân thực hiện khảo sát mức độ hài lòng tại kiosk thông tin hoặc sử dụng phiếu khảo sát mức độ hài lòng bỏ vào hòm phiếu đặt tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận.

- Bộ phận Văn phòng - Thống kê tổ chức triển khai niêm yết và mở thùng thư tiếp nhận phiếu khảo sát mức độ hài lòng cũng như tổng hợp khảo sát mức độ hài lòng tại kiosk thông tin tại cơ quan để tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá ít nhất 1 lần/quý.

- Định kỳ vào tháng cuối cùng của Quý IV hàng năm: UBND xã công bố kết quả khảo sát năm của cơ quan và niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã; công bố kết quả khảo sát trên trang thông tin điện tử xã theo quy định.

- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) theo đúng quy định về thời gian và hình thức. Thực hiện báo cáo đột xuất khi có yêu cầu của cấp trên.

### **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 của từng lĩnh vực tại cơ quan trong năm: Số lượt giao dịch của tổ chức, cá nhân/năm và đảm bảo đủ số lượng phiếu khảo sát theo quy định tại các văn bản liên quan.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Lãnh đạo UBND xã trực tiếp 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.

2. Bộ phận Văn hóa - Xã hội xã tổ chức các hoạt động tuyên truyền trên hệ thống đài truyền thanh của xã về hoạt động khảo sát đến các tổ chức, cá nhân có thực hiện giao dịch hành chính công đối với cơ quan.

3. Các công chức tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp hướng dẫn, phát phiếu khảo sát lấy ý kiến cho các tổ chức, cá nhân giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

4. Bộ phận Văn phòng - Thống kê xã hướng dẫn, đôn đốc các công chức chuyên môn thực hiện khảo sát ý kiến tổ chức, công dân đến giao dịch thủ tục hành chính tại cơ quan đúng mục đích, yêu cầu; tổng hợp, theo dõi, báo cáo kết quả khảo sát đến UBND huyện.

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

*Trên đây là Kế hoạch tổ chức khảo sát, đánh giá 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 Quảng Thọ năm 2021. Ủy ban nhân dân xã yêu cầu cán bộ công chức triển khai thực hiện nghiêm túc./*

**Nơi nhận:**

- Phòng Nội vụ huyện;
- TT. Đảng ủy xã;
- TT. HĐND xã;
- CT, PCT. UBND xã;
- Bộ phận TN&TKQ xã;
- Trang Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Hoàng Công Phong**