

Số: 85 / KH-UBND

Hoàng Cát, ngày 15 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 Cát năm 2023

Thực hiện Kế hoạch Cải cách hành chính (CCHC) tỉnh Thanh Hóa năm 2023 ban hành kèm theo Quyết định số 4750/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh, Quyết định số 3153/QĐ-UBND ngày 29/12/2022 của UBND huyện Hoàng Hóa về ban hành kế hoạch CCHC năm 2023 trên địa bàn huyện; Quyết định số 142/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 của UBND xã Hoàng Cát ban hành “Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023” xã Hoàng Cát. Chủ tịch UBND xã Hoàng Cát 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, năm 2023 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 (tại các lĩnh vực được lựa chọn khảo sát).

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

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 Hộ tịch	Công chức Tư pháp- Hộ tịch	Tất cả các thôn có công dân giao dịch TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND xã	- Tại thời điểm khảo sát (thực hiện khảo sát trực tiếp); - Khảo sát người dân đã thực hiện TTHC trong năm 2023.
2	Lĩnh vực Chứng thực	Công chức Tư pháp –Hộ tịch	Tất cả các thôn có công dân giao dịch TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND 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	
2	Lĩnh vực Chứng thực	30	
	Tổng	60	

3.Nội dung công việc và thời gian thực hiện

TT	Nội dung công việc	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm	Công chức chịu trách nhiệm thực hiện tham mưu	Đơn vị phối hợp
1	Xây dựng Kế hoạch khảo sát	Tháng 05/2023	Kế hoạch	Công chức Văn phòng-TK	Bộ phận Một cửa UBND xã
	Thiết kế bộ công	Tháng	Mẫu phiếu	Công chức	Các chuyên gia (nếu

2	cụ khảo sát	7/2023	đối với từng lĩnh vực	Văn phòng- TK	có)
3	Tiến hành khảo	Tháng 10/2023	Số lượng phiếu đã điền	Công chức văn phòng- TK	Bộ phận Một cửa UBND xã
4	Kiểm tra, phúc tra phiếu khảo sát	Ngay sau khi kết thúc khảo sát	Báo cáo kết quả	Công chức văn phòng- TK	Bộ phận Một cửa UBND xã
5	Xây dựng báo cáo khảo sát	Ngay sau khi kết thúc khảo sát	Dự thảo báo cáo kết quả khảo sát	Công chức văn phòng- TK	
6	Công bố kết quả khảo sát	Tháng 10/2023	Báo cáo hoàn chỉnh	Công chức văn phòng- TK	

4. Kinh phí thực hiện

- Kinh phí trên khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hàng năm được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có).

- Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn thi hành.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng –Thông kê UBND

- Chủ trì, phối hợp với công chức chuyên môn thực hiện đo lường sự hài lòng của dân, tổ chức 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.

2. Các công chức chuyên môn UBND xã.

- Phối hợp, hỗ trợ Công chức Văn phòng –Thống kê 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.

- 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.

3. Công chức Văn hóa - Thông tin

Chủ trì, phối hợp với đài truyền thanh xã, để chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị 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 Cát năm 2023. Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề kịp thời phản ánh về công chức Văn phòng- Thống kê để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ (b/c);
- Chủ tịch, PCT UBND xã (b/c);
- Các công chức xã (t/h);
- Lưu: Vt.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn An