

Số: /KH-UBND

Hoàng Cát, ngày tháng 7 năm 2024

## 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 2024

Thực hiện Kế hoạch số 145/KH-UBND ngày 02/7/2024 của UBND huyện Hoàng Hóa về việc 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 huyện Hoàng Hóa. 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 2024 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 cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng), nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã. 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 ứng dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

Xây dựng khung đo lường sự hài lòng để áp dụng thống nhất trên toàn xã.

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

Kết quả khảo sát 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 2024 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

#### 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 TP-HT                                 | Tất cả các 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);<br>- Khảo sát người dân đã thực hiện TTHC trong năm 2024. |
| 2  | Lĩnh vực Bảo trợ xã hội- người có công | Công chức VH-CSXH                               | Tất cả các 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);<br>- Khảo sát người dân đã thực hiện TTHC trong năm 2024. |

#### Số lượng phiếu cần khảo sát

| TT | Lĩnh vực khảo sát                      | Số lượng phiếu | Ghi chú |
|----|----------------------------------------|----------------|---------|
| 1  | Lĩnh vực Hộ tịch- Chứng thực           | 30             |         |
| 2  | Lĩnh vực Bảo trợ xã hội- người có công | 15             |         |
|    | <b>Tổng</b>                            | <b>45</b>      |         |

#### 2. 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 07/2024        | Kế hoạch               | Công chức Văn Phòng- Thống kê              | Công chức chuyên môn có liên quan |
| 2  | Tiến hành khảo sát         | Tháng 9 và 10/2024   | Số lượng phiếu đã điền | Công chức Văn Phòng- Thống kê              | Công chức chuyên môn có liên quan |

|   |                           |                                |                                  |                               |                                   |
|---|---------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| 3 | Kiểm tra phiếu khảo sát   | Ngay sau khi kết thúc khảo sát | Báo cáo kết quả                  | Công chức Văn Phòng- Thống kê | Công chức chuyên môn có liên quan |
| 4 | 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- Thống kê |                                   |
| 5 | Công bố kết quả khảo sát  | Tháng 11/2024                  | Báo cáo hoàn chỉnh               | Công chức Văn Phòng- Thống kê | Công chức chuyên môn có liên quan |

**3. 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.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. UBND 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 huyện, báo cáo UBND tỉnh 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 phòng, ban, ngành, UBND các xã, thị trấn.

#### 2. Các bộ phận Công chức:

- Phối hợp với 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.
- Căn cứ kế hoạch của UBND xã tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với lĩnh vực mình phụ 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 mình phụ trách.

- 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 – Xã hội:**

Tổ chức tuyên truyền trên hệ thống loa truyền thanh của xã 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 2024./.

#### ***Nơi nhận:***

- UBND huyện (b/c);
- Phòng Nội vụ (B/c);
- ĐU HĐND – UBND xã (b/c);
- Cán bộ, công chức (t/h);
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn An**