

Số: /KH-UBND

Thuận Nam, ngày tháng 6 năm 2023

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị thuộc huyện Thuận Nam

Theo Kế hoạch số 296/KH-UBND ngày 08/12/2022 của Ủy ban nhân dân huyện về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính huyện Thuận Nam năm 2023.

Để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, đẩy mạnh công tác cải cách hành chính; xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, thông suốt, Ủy ban nhân dân huyện Thuận Nam ban hành Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước thuộc huyện Thuận Nam năm 2023, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm xác định mức độ thụ hưởng lợi ích từ dịch vụ hành chính công đối với tổ chức và cá nhân; phát huy quyền làm chủ của Nhân dân trong việc tham gia xây dựng chính quyền; là nội dung tham khảo để đánh giá cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ cung ứng dịch vụ hành chính công, qua đó đề ra biện pháp hành động để phục vụ các tổ chức và công dân tốt hơn trong thời gian đến.

- Kết quả khảo sát là cơ sở để xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người dân để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân và đảm bảo sự hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính.

2. Yêu cầu: Việc tổ chức thực hiện phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, dân chủ, minh bạch, phản ánh đúng khả năng và thực tế hoạt động, làm rõ được ưu điểm và tồn tại của hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Phạm vi và đối tượng khảo sát:

- Phạm vi khảo sát: Các dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các xã trên địa bàn huyện Thuận Nam.

- Đối tượng khảo sát: Tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp có giao dịch TTHC, đã hoàn tất giao dịch, sử dụng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Thuận Nam trong kỳ đánh giá.

2. Nội dung khảo sát: Đánh giá, khảo sát trên 05 tiêu chí:

- Về tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước;
- Quy trình giải quyết thủ tục hành chính;
- Công chức trực tiếp giải quyết công việc;
- Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công;
- Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

3. Tiến hành khảo sát:

- Số lượng phiếu khảo sát: Theo phân bổ phiếu của huyện (*có danh sách kèm theo*).

- Thủ tục/lĩnh vực để thực hiện khảo sát: Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC của UBND huyện và UBND xã thực hiện khảo sát tất cả các lĩnh vực.

- Cách thức khảo sát: Ngay sau khi trả kết quả giải quyết TTHC, công chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả phát phiếu khảo sát, hướng dẫn người dân, đại diện tổ chức đánh giá. Phiếu phải do trực tiếp người dân đã giao dịch xong TTHC viết và có thể ký tên ở phía cuối phiếu.

4. Thời gian khảo sát: Bắt đầu từ ngày 01/7/2023 đến 30/9/2023.

5. Kết quả khảo sát: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai đến các cơ quan liên quan, trên Trang thông tin điện tử huyện; là cơ sở đánh giá, khen thưởng, kỷ luật đối với đơn vị cung ứng dịch vụ hành chính công và cán bộ, công chức phụ trách. Đồng thời, là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Phòng Nội vụ

- Là cơ quan thường trực tham mưu giúp UBND huyện thực hiện hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra giám sát các cơ quan, đơn vị thực hiện Kế hoạch này.

- Phối hợp với các cơ quan liên quan thẩm định kết quả đánh giá, tổng hợp tham mưu UBND huyện báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- Chủ trì, tham mưu Chủ tịch UBND huyện chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, UBND các xã đề xuất giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước đối với tổ chức, cá nhân về thực hiện TTHC công trên địa bàn huyện. Tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện cho UBND huyện theo dõi, chỉ đạo.

- Căn cứ kết quả khảo sát, tham mưu Chủ tịch UBND huyện khen thưởng các cơ quan, đơn vị có thành tích trong thực hiện khảo sát hoặc phê bình, rút kinh nghiệm đối với các cơ quan, đơn vị có sai phạm trong việc phục vụ tổ chức, cá nhân.

2. Giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện

Chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tiến hành khảo sát tại cấp huyện, tổng hợp kết quả (*kèm theo phiếu khảo sát*), báo cáo UBND huyện (*qua*

phòng Nội vụ) *trước ngày 03/10/2023* để tổng hợp.

3. Trung tâm Văn hóa – Thể thao và Truyền thanh huyện

Phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này trên hệ thống truyền thanh của huyện và hệ thống truyền thanh của các xã, đảm bảo tổ chức và cá nhân trên địa bàn huyện biết, tham gia thực hiện đúng theo yêu cầu của Kế hoạch.

4. Các cơ quan, đơn vị thuộc huyện và Ủy ban nhân dân các xã

- Triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch này. Yêu cầu Chủ tịch UBND xã chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã tiến hành thực hiện khảo sát tại địa phương; báo cáo kết quả (*kèm theo phiếu khảo sát*) về UBND huyện (*qua phòng Nội vụ*) *trước ngày 03/10/2023* để tổng hợp.

- Trường hợp UBND các xã thực hiện không đúng nội dung Kế hoạch, làm sai lệch kết quả khảo sát hoặc chậm báo cáo kết quả khảo sát sẽ xem xét đánh giá thi đua năm 2023 đối với tập thể, cá nhân có liên quan theo quy định.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân huyện (*qua Phòng Nội vụ*) để tổng hợp, trình xem xét giải quyết và điều chỉnh cho phù hợp./.

Nơi nhận:

- TT: HU, HĐND huyện (b/c);
- CT, các PCT UBND huyện;
- Như mục III;
- UBND các xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Trương Xuân Vỹ

PHỤ LỤC
PHÂN BỐ PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI DÂN NĂM 2023
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /6/2023
của UBND huyện)

Stt	Tên đơn vị	Số lượng phiếu	Ghi chú
01	Bộ phận “Một cửa” huyện	70	
02	Xã Phước Nam	50	
03	Xã Phước Ninh	50	
04	Xã Phước Minh	50	
05	Xã Cà Ná	50	
06	Xã Phước Diêm	50	
07	Xã Phước Dinh	50	
08	Xã Nhị Hà	50	
09	Xã Phước Hà	50	
	Tổng:	470	

DANH SÁCH
NGƯỜI DUNG CẤP THÔNG TIN KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NĂM 2023

Địa điểm khảo sát:

Stt	Họ và tên tổ chức/cá nhân	Địa chỉ	Số điện thoại	Ký tên
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Điều tra viên
(Ký, ghi rõ họ và tên)

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ
(Ký tên, đóng dấu)

Số điện thoại liên hệ: