

Số: /KH-UBND

Thuận Nam, ngày tháng 8 năm 2021

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa Ủy ban nhân dân huyện Thuận Nam

Căn cứ Kế hoạch số 209/KH-UBND ngày 13/11/2020 của Ủy ban nhân dân huyện về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2021 huyện Thuận Nam;

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. Đồng thời, duy trì cải thiện Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Ủy ban nhân dân huyện ban hành Kế hoạch Khảo sát mức độ hài lòng đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa Ủy ban nhân dân huyện Thuận Nam, 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 của Ủy ban nhân dân huyện.

II. NỘI DUNG VÀ HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát: Đánh giá, khảo sát trên 05 tiêu chí: Về thủ tục hành chính; việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; về cán bộ, công chức, viên chức.

2. Hình thức khảo sát: Gửi Phiếu khảo sát trực tiếp đến đối tượng thực hiện thủ tục hành chính tại bộ phận Một cửa Ủy ban nhân dân huyện.

3. Đối tượng khảo sát: Là cá nhân, tổ chức đến giao dịch công việc tại cơ quan hành chính cấp huyện; Các cá nhân, tổ chức đến yêu cầu giải quyết hồ sơ thủ

tục hành chính tại bộ phận Một cửa Ủy ban nhân dân huyện.

Số lượng phiếu khảo sát: 100 phiếu.

4. Thời gian khảo sát: Bắt đầu từ ngày 01/9/2021 và kết thúc ngày 15/10/2021.

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 tại Bộ phận Một cửa.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

Trên cơ sở kết quả khảo sát, tổng hợp, phân tích, đánh giá, đề xuất các giải pháp khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa Ủy ban nhân dân huyện. Tham mưu báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa Ủy ban nhân dân huyện.

2. Văn phòng Cấp ủy và Chính quyền huyện

Chỉ đạo, quán triệt công chức phụ trách tại Bộ phận Một cửa triển khai thực hiện kế hoạch, phối hợp với Phòng Nội vụ tổng hợp kết quả khảo sát báo cáo Ủy ban nhân dân huyện.

3. Phòng Văn hóa và Thông tin huyện

Hướng dẫn, triển khai công tác tuyên truyền nội dung Kế hoạch, đảm bảo tổ chức và cá nhân trên địa bàn huyện biết, tham gia thực hiện đánh giá đúng yêu cầu của Kế hoạch.

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

Triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch này. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện dịch vụ hành chính công thuộc chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị mình. Đồng thời nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhằm đáp ứng sự hài lòng của tổ chức, cá nhân. 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:

- Sở Nội vụ (b/c);
- TT. Huyện ủy (b/c);
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- UBND các xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Trương Xuân Vỹ