

Số: /KH-UBND

Thạch An, ngày tháng 01 năm 2025

KẾ HOẠCH

Khảo sát 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 cấp huyện, cấp xã

Thực hiện Kế hoạch số 64/KH-UBND ngày 10/01/2025 của Ủy ban nhân dân huyện Thạch An, về việc ban hành kế hoạch cải cách hành chính năm 2025. Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tạo sự hài lòng của tổ chức, công dân trong việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện, Ủy ban nhân dân huyện Thạch An ban hành Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2025 như 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 nhằm thu thập các thông tin góp ý của người dân, tổ chức để đánh giá khách quan việc tuân thủ các quy định của pháp luật trong giải quyết thủ tục hành chính, chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện. Qua đó, phát huy vai trò giám sát của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

- 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 các dịch vụ hành chính công và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn huyện ngày càng tốt hơn trong giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Việc tiến hành lấy ý kiến của người dân, tổ chức là việc làm thường xuyên theo quy trình với các hình thức thiết thực nhằm đảm bảo lấy ý kiến của người dân, tổ chức kịp thời.

- Việc lấy ý kiến khảo sát phải bảo đảm khách quan, khoa học, công khai, minh bạch; phản ánh trung thực 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 (TN&TKQ).

- Kết quả khảo sát phải được công bố đầy đủ, kịp thời, công khai theo quy định và là căn cứ để ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

Tất cả các thủ tục hành chính có phát sinh giao dịch đối với người dân, tổ chức thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện, cấp xã trên địa bàn huyện Thạch An trong năm 2025.

2. Đối tượng khảo sát

Đối tượng được khảo sát mức độ hài lòng là người dân, tổ chức có giao dịch hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện và UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát

- Khảo sát, lấy ý kiến nhận xét, đánh giá về các yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả:

- (1) Công chức (hoặc Viên chức) giải quyết công việc;
- (2) Cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ tổ chức, công dân trong khi giao dịch;
- (3) Các nội dung niêm yết công khai;
- (4) Về thủ tục;
- (5) Về phí, lệ phí;
- (6) Về thời gian giải quyết hồ sơ so với phiếu hẹn;
- (7) Mức hài lòng chung của tổ chức, công dân.

- Thu thập ý kiến góp ý của người dân về các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

2. Người thực hiện việc khảo sát

Cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận Một cửa của huyện, các xã, thị trấn thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ.

3. Phương pháp khảo sát

Căn cứ tình hình thực tế, công chức làm việc tại bộ phận TN&TKQ của huyện, các xã, thị trấn lựa chọn hình thức khảo sát phù hợp.

3.1. Khảo sát trực tiếp thông qua Phiếu khảo sát

(Có mẫu phiếu kèm theo)

3.2. Khảo sát trực tuyến thông qua ứng dụng quét mã QR

a. Công cụ phục vụ khảo sát

- Phiếu khảo sát được thiết kế trên ứng dụng Google Biểu mẫu.
- Tạo mã QR cho đường liên kết của bảng hỏi để người dân, tổ chức quét mã QR trên ứng dụng Zalo.

- Điện thoại thông minh "quét mã QR (code) trên ứng dụng Zalo" hoặc "Quét mã QR bằng camera" của điện thoại Hệ điều hành iOS (do người dân tự trang bị).

b. Cách thức thực hiện:

- Mã QR được in ra và dán tại quầy của Bộ phận TN&TKQ (*theo mẫu của từng đơn vị tại Phụ lục I kèm theo*).

- Khi người dân, tổ chức đến thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) cho người dân, công chức trực tại Bộ phận TN&TKQ hướng dẫn cho người dân sử dụng điện thoại thông minh để quét mã QR và điền phiếu khảo sát:

- + Trường hợp người dân đồng ý điền phiếu ngay tại Bộ phận TN&TKQ: Công chức hướng dẫn người dân đăng nhập vào ứng dụng Zalo, sử dụng tính năng “Quét mã QR” để quét, sau đó đăng nhập vào đường link khảo sát và tiến hành điền phiếu (*có hình minh họa tại Phụ lục II kèm theo*).

- + Trường hợp người dân muốn điền phiếu sau: Công chức một cửa hướng dẫn người dân sử dụng máy ảnh trên điện thoại thông minh để chụp lại mã QR. Khi nào người dân muốn điền phiếu thì đăng nhập vào ứng dụng Zalo, sử dụng tính năng “Quét mã QR”, sau đó, ấn “Chọn mã QR từ thư viện ảnh”, đăng nhập vào đường link khảo sát và tiến hành điền phiếu (*có hình minh họa tại Phụ lục III kèm theo*).

- + Trường hợp người dân đăng ký nhận kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích: Công chức in Phụ lục III ra giấy và gửi kèm theo trong bưu phẩm để người dân biết, thực hiện khảo sát tại nhà.

4. Số lượng khảo sát

- Cấp huyện: 150 phiếu/năm tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện.

- Cấp xã, thị trấn: 300 phiếu/năm đối với mỗi xã, thị trấn.

(Có mẫu phiếu khảo sát kèm theo).

5. Thời gian tổ chức khảo sát, báo cáo định kỳ

- Thời gian tổ chức khảo sát: từ ngày 01/01/2025 đến 31/12/2025.

- Thực hiện báo cáo định kỳ theo quý, cụ thể như sau:

- + Báo cáo quý I, gửi trước ngày 07/3/2025, thời gian chốt số liệu tính từ ngày 01/01/2025 đến ngày 04/3/2025.

- + Báo cáo quý II, gửi trước ngày 07/6/2025, thời gian chốt số liệu tính từ ngày 01/01/2025 đến ngày 04/6/2025.

- + Báo cáo quý III, gửi trước ngày 07/9/2025, thời gian chốt số liệu tính từ ngày 05/6/2025 đến ngày 04/9/2025.

- + Báo cáo năm, gửi trước ngày 07/12/2025, thời gian chốt số liệu tính từ ngày 01/01/2025 đến ngày 04/12/2025.

- Các đơn vị gửi báo cáo kèm phiếu khảo sát qua hệ thống quản lý văn

bản iOffice về Phòng Nội vụ huyện.

*** Lưu ý:** Không nhận báo cáo bằng bản giấy.

6. Kết quả khảo sát

- Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai trên cổng thông tin của huyện và các xã, thị trấn; các điểm niêm yết thông tin công khai của huyện, và các xã, thị trấn.

- Là cơ sở tham khảo công tác 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 TN&TKQ.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

- Tham mưu thực hiện việc khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung ứng dịch vụ công tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện, cấp xã năm 2025 theo Kế hoạch.

- Xây dựng Phiếu khảo sát.

- Tiến hành tổng hợp, phân tích, đánh giá và kiến nghị, đề xuất các giải pháp khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện, cấp xã trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng theo những nội dung đã được xây dựng trong phiếu khảo sát và báo cáo Ủy ban nhân dân huyện.

2. Văn phòng HĐND&UBND huyện

- Chỉ đạo Bộ phận TN&TKQ cấp huyện thực hiện việc khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung ứng dịch vụ công.

- Thực hiện tổng hợp báo cáo kết quả lấy ý kiến của tổ chức, công dân tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện gửi phòng Nội vụ tổng hợp báo cáo UBND huyện.

3. Phòng Văn hóa và Thông tin

- Có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan đề xuất giải pháp kỹ thuật (nếu có) trên cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của huyện để thực hiện các nội dung theo yêu cầu.

4. Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn

- Thực hiện việc khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung ứng dịch vụ công.

- Thực hiện tổng hợp báo cáo kết quả lấy ý kiến của tổ chức, công dân gửi Phòng Nội vụ tổng hợp báo cáo UBND huyện.

- Tiếp thu và thông báo kết quả khảo sát đến toàn thể cán bộ, công chức trong cơ quan; Khắc phục những tồn tại, hạn chế trong dịch vụ hành chính công

của đơn vị (nếu có).

Trên đây là Kế hoạch khảo sát lấy ý kiến đánh giá của tổ chức, công dân về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện Thạch An năm 2025. Đề nghị các Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (b/c);
- TT. Huyện ủy;
- TT. HĐND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trang thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT, NV.

CHỦ TỊCH

Nông Thế Phúc