

Số: 963/KH-UBND

Bảo Lâm, ngày 11 tháng 05 năm 2023

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

Căn cứ Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính Phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Căn cứ Nghị định Số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

UBND huyện ban hành 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 (Bộ phận TN&TKQ) cấp huyện, cấp xã, thị trấn năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Giúp các phòng, ban chuyên môn huyện, UBND xã, thị trấn nắm được chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính và năng lực, đạo đức của công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ.

Thu thập ý kiến của người dân, tổ chức làm cơ sở để định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức.

2. Yêu cầu:

- Phải bảo đảm khách quan, khoa học và 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 TN&TKQ.

- Kết quả khảo sát là căn cứ đề 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 đối với cấp huyện: Tất cả các dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ liên quan đến lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường, Tư Pháp, Lao động Thương binh và Xã hội, Giáo dục và Đào tạo, Kinh tế và Hạ

Tầng, Kế hoạch - Đầu tư, Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, Nội vụ, Thông tin và Truyền thông.

- Cấp xã, thị trấn: Tất cả các dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ của UBND các xã, thị trấn liên quan đến lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường, Tư pháp, Lao động Thương binh và Xã hội.

2. Đối tượng khảo sát

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

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát: Khảo sát chất lượng dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ.

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: Khảo sát trực tiếp, thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ thông qua Phiếu khảo sát.

4. Số lượng khảo sát: Cấp huyện 200 phiếu/ năm tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện. Cấp xã, thị trấn 420 phiếu/năm đối với mỗi xã, thị trấn (có mẫu phiếu khảo sát kèm theo).

5. Thời gian tổ chức khảo sát: Thường xuyên trong năm

Các xã, thị trấn gửi báo cáo kèm phiếu khảo sát qua hệ thống quản lý văn Bản iOffice về Văn phòng HĐND-UBND huyện (trước ngày 20 hằng quý và báo cáo năm)

(Lưu ý không nhận bản giấy)

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

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại bộ phận một cửa cấp huyện, các xã, thị trấn phối hợp Tổ khảo sát triển khai thực hiện.

2. Phòng Văn hóa - Thông tin

- Có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này.
- Phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan để nâng cấp hoặc đề xuất giải pháp kỹ thuật (nếu có) trên Trang thông tin điện tử của huyện và của xã.

3. Văn phòng HĐND & UBND huyện

- Phối hợp Phòng Nội vụ xây dựng Phiếu khảo sát.
- Trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng, 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 trên địa bàn huyện.
- Thực hiện theo dõi, đôn đốc các phòng, ban, UBND các xã, thị trấn thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các nội dung thực hiện các nội dung theo kế hoạch; chủ động báo cáo Chủ tịch UBND huyện những vấn đề khó khăn, vướng mắc trong thực hiện để chỉ đạo khắc phục, tháo gỡ.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về Văn phòng HĐND & UBND huyện.

Căn cứ kế hoạch trên, yêu cầu thủ trưởng các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện;
- Lãnh đạo VP HĐND&UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Mã Gia Hãnh