

Số: 60/KH-UBND

Phú Đà, ngày 25 tháng 3 năm 2024

KẾ HOẠCH

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 thị trấn Phú Đà năm 2024

Thực hiện Quyết định số 3044/QĐ-UBND ngày 22/12/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính gắn với chính quyền số, dịch vụ đô thị thông minh năm 2024;

Căn cứ kế hoạch số 512/KH-UBND, ngày 18 tháng 3 năm 2024 Sở Nội vụ tỉnh Thừa Thiên Huế về 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 tỉnh năm 2024. UBND thị trấn Phú Đà, ban hành Kế hoạch 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 thị trấn Phú Đà năm 2024 như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung:

Nhằm thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính của thị trấn năm 2024, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm, thực hiện thành công các mục tiêu phát triển bền vững, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị trấn.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Triển khai khảo sát, 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 là “hài lòng của người dân”) trên cơ sở tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin cung cấp dữ liệu để xây dựng, tham mưu cho Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của thị trấn, Chủ tịch UBND thị trấn công bố Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS) năm 2024;

- Xây dựng, cung cấp cơ sở dữ liệu trực tuyến về việc tổ chức thực hiện và kết quả thực hiện cải cách hành chính của thị trấn, các sở, ban, ngành, địa phương trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính dùng chung của tỉnh (tại địa chỉ là: dichvucong.thuathienhue.gov.vn);

- Nhằm khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn;

- Tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham

gia vào công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền.

- Thông qua việc khảo sát, đánh giá cán bộ, công chức thị trấn nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức, nghiên cứu, phân tích, đề xuất giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước;

- Cung cấp thông tin kịp thời phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, tổ chức thực hiện cải cách hành chính của thị trấn.

2. Yêu cầu:

- Việc triển khai các hoạt động đảm bảo tuân thủ đúng kế hoạch, phương pháp; phù hợp với nguồn lực được phân bổ, tiết kiệm; đạt kết quả, mục tiêu đề ra.

- Có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, ban ngành đoàn thể trong quá trình triển khai.

- Phương pháp điều tra, khảo sát, thu thập thông tin đa dạng, phù hợp với thực tế của đơn vị, đối tượng khảo sát.

- Công tác khảo sát, đo lường phải được thực hiện một cách khách quan, khoa học; bảo đảm phản ánh sát thực tế về hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của cơ quan, đơn vị, địa phương được khảo sát.

II. HÌNH THỨC THU THẬP THÔNG TIN

1. Phạm vi, đối tượng khảo sát:

Thực hiện điều tra, khảo sát đối với người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị trấn thông qua khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đã thực hiện giao dịch và nhận kết quả của các dịch vụ hành chính công tại, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị trấn.

2. Cách thức khảo sát:

- Được đo lường thông qua điều tra xã hội học đối với người dân, đại diện tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính ở các dịch vụ hành chính công được lựa chọn khảo sát.

Thực hiện khảo sát tại Hệ thống “Khảo sát mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công trên HueS” ngay sau khi người dân nhận kết quả giải quyết hồ sơ (theo Phụ lục Hướng dẫn đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức năm 2024 trên HueS kèm theo Kế hoạch này).

3. Chọn mẫu khảo sát

- Chọn mẫu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2024 được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên.

- Số lượng mẫu khảo sát: Khảo sát tất cả các cá nhân thực hiện giao dịch thủ tục hành chính đảm bảo số lượng phiếu khảo sát thu về ít nhất là:

Số lượt giao dịch của tổ chức, cá nhân/năm	Số lượng phiếu khảo sát thu về tối thiểu
Dưới 100 hồ sơ	100% số lượng phiếu khảo sát
Từ 100 đến dưới 1.000 hồ sơ	Từ 100 phiếu trở lên
Từ 1.000 đến dưới 5.000 hồ sơ	Từ 200 phiếu trở lên

Từ 5.000 hồ sơ trở lên

Từ 500 phiếu trở lên

III/ Quy định cụ thể về việc khảo sát lấy ý kiến Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

1/ Nội dung, tiêu chí:

a. Cơ quan hành chính nhà nước thực hiện khảo sát lấy ý kiến đánh giá trên 4 tiêu chí sau:

- Tiếp cận dịch vụ
- Thủ tục hành chính
- Sự phục vụ của công chức
- Kết quả, tiến độ giải quyết công việc

b. Căn cứ các tiêu chí tại Khoản a mục này, UBND thị trấn chủ trì khảo sát lấy ý kiến đánh giá xây dựng tiêu chí thành phần và tiến hành xây dựng bảng câu hỏi điều tra theo kế hoạch.

2. Hình thức khảo sát lấy ý kiến:

- Việc khảo sát lấy ý kiến tổ chức, cá nhân thực hiện thông qua một hoặc kết hợp các hình thức sau:

- a. Lấy ý kiến trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- b. Gửi phiếu lấy ý kiến (Qua đường bưu điện hoặc hình thức khác)
- c. Trực tuyến qua hệ thống trực tuyến (trên môi trường mạng)
- d. Các hình thức phù hợp khác.

3/ Hướng dẫn cách thức khảo sát lấy ý kiến:

a. Lấy ý kiến trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có hòm thư để tiếp nhận các mẫu phiếu khảo sát của khách hàng giao dịch.

- Sau khi tiếp nhận hồ sơ thành công, công chức tiếp nhận có nhiệm vụ in phiếu khảo sát gửi kèm với phiếu tiếp nhận khách hàng (*có mẫu phiếu đính kèm*)

- Công chức tiếp nhận ghi nhận số lượng Phiếu khảo sát đã chuyển đến khách hàng.

- Khách hàng có thể điền và gửi phiếu khảo sát trong thời gian hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc thông qua đường Bưu điện.

b. Lấy ý kiến thông qua hệ thống trực tuyến:

- Truy cập vào địa chỉ Website hệ thống khảo sát trực tuyến
- Làm theo hướng dẫn của hệ thống để đánh giá.
- Khách hàng có thể đánh giá bất kỳ vào thời gian nào

4/ Xác định kết quả khảo sát:

Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức được xác định tại câu hỏi chung theo 5 mức “ Rất hài lòng”, “Hài lòng”, “Chấp nhận được”, “Không hài lòng”, “ Không thể chấp nhận được”

5/ Công bố, xử dụng kết quả khảo sát lấy ý kiến.

- Cán bộ phân công phụ trách lĩnh vực tiếp nhận và trả kết quả tham mưu UBND thị trấn tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng, tham mưu UBND thị trấn công bố kết quả định kỳ 4 lần/1 năm, báo cáo kết quả UBND huyện.

- Kết quả về mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với cơ quan tiếp nhận và trả kết quả của thị trấn là cơ sở để đánh giá chức năng phục vụ, đồng

thời là kết quả để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của Cán bộ, công chức, UBND thị trấn.

Trên đây là Kế hoạch 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 thị trấn Phú Đa năm 2024. UBND thị trấn Phú Đa yêu cầu cán bộ, công chức, các ban ngành liên quan triển khai thực hiện nghiêm túc kế hoạch này.

Nơi nhận:

- TV. Đảng ủy (b/c);
- TT.HĐND thị trấn;
- CT, PCT UBND thị trấn;
- UBMTTQ thị trấn;
- Cán bộ, công chức;
- Lưu: Vt.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trương Minh Thanh