

Số: 10/KH-UBND

Dương Hòa, ngày 08 tháng 02 năm 2023

## KẾ HOẠCH

### Tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã

Căn cứ Quyết định số 2709/QĐ-UBND ngày 17 tháng 11 năm 2017 của UBND tỉnh ban hành quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh; Công văn số 183/UBND-NV ngày 07/02/2023 của UBND thị xã Hương Thủy về việc nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023.

UBND xã ban hành Kế hoạch tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Dương Hòa năm 2023 như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Giúp Ủy ban nhân dân xã nắm được chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và năng lực, đạo đức của cán bộ, công chức (CBCC) làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Ủy ban nhân dân xã.

- Thu thập ý kiến của tổ chức và người dân 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 CBCC tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. Đồng thời làm cơ sở đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của mỗi CBCC phục vụ cho công tác đánh giá, phân loại CBCC năm 2023.

### 2. Yêu cầu

- Phải bảo đảm khách quan, trung thực, dân chủ và minh bạch; phản ánh đúng thực tế kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả để có các giải pháp khắc phục.

## II. NỘI DUNG

### 1. Nguyên tắc khảo sát, đánh giá

- Đảm bảo khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc khảo sát lấy ý kiến và công bố kết quả.

- Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

- Đảm bảo tối thiểu một lần khảo sát, đánh giá với mỗi một hồ sơ giao dịch.

- Nghiêm cấm các hành vi can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả khảo sát.

## **2. Nội dung, tiêu chí**

Thực hiện khảo sát lấy ý kiến đánh giá dựa trên 05 tiêu chí

- Nơi đón tiếp của TTHCC.
- Thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết TTHC.
- Thái độ tiếp nhận và giải quyết TTHC.
- Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết TTHC.
- Hồ sơ thủ tục hành chính.

## **3. Hình thức khảo sát lấy ý kiến**

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

- Trực tuyến qua Trang thông tin điện tử của xã hoặc cổng Dịch vụ công của UBND tỉnh.
- Lấy ý kiến trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã.
- Gửi phiếu lấy ý kiến (qua đường bưu điện hoặc hình thức khác).

## **4. Số lượng mẫu khảo sát**

Khảo sát tất cả các tổ chức, cá nhân thực hiện giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã trong năm 2023.

Cách thức thực hiện:

- Tất cả cán bộ, công chức xã tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã có trách nhiệm hướng dẫn cho các tổ chức, cá nhân đến giao dịch thủ tục hành chính biết các hình thức thực hiện khảo sát mức độ hài lòng.

- Bộ phận Văn phòng - Thống kê tổ chức triển khai niêm yết và mở thùng tiếp nhận phiếu khảo sát mức độ hài lòng cũng như tổng hợp khảo sát mức độ hài lòng tại máy tra cứu thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã để tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá định kỳ 1 lần/quý.

## **5. Công bố, sử dụng kết quả khảo sát lấy ý kiến**

Công bố kết quả định kỳ 01 lần/quý (vào ngày đầu tiên tháng cuối cùng của quý), tại bảng thông báo của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã, Trang thông tin điện tử xã và thực hiện chế độ thông tin, báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng về UBND thị xã (qua Phòng Nội vụ) theo đúng quy định.

- Sau khi có kết quả định kỳ hàng quý, Chủ tịch UBND xã xem xét, quyết định hình thức xử lý đối với cán bộ, công chức có tỷ lệ đánh giá thấp (Mức đánh giá không hài lòng và không đúng hẹn trên 25%) báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo dõi.

- Căn cứ kết quả khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng được công bố, UBND xã xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác, bình xét thi đua,

khen thưởng, quy hoạch, đề bạt, bổ nhiệm, luân chuyển cán bộ, công chức, viên chức; xây dựng và thực hiện các giải pháp khắc phục các yếu kém nâng cao chất lượng phục vụ, đẩy mạnh cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao trách nhiệm ông Lê Trung Dũng - Phó chủ tịch UBND xã trực tiếp chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã, thường xuyên theo dõi số lượng và kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân được thực hiện trên phiếu khảo sát, đảm bảo số lượng khảo sát đạt yêu cầu theo quy định.

2. Công chức Văn hóa - Xã hội, cán bộ phụ trách đài truyền thanh xã tổ chức các hoạt động tuyên truyền trên hệ thống đài truyền thanh của xã về hoạt động khảo sát đến các tổ chức, cá nhân có thực hiện giao dịch hành chính công đối với cơ quan.

3. Các công chức xã tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp hướng dẫn, phát phiếu khảo sát lấy ý kiến cho các tổ chức, cá nhân giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã.

4. Công chức Văn phòng - Thống kê xã hướng dẫn, đôn đốc các công chức chuyên môn thực hiện khảo sát ý kiến tổ chức, công dân đến giao dịch thủ tục hành chính tại cơ quan đúng mục đích, yêu cầu; tổng hợp, theo dõi, báo cáo kết quả khảo sát; công bố kết quả khảo sát trên trang thông tin điện tử xã theo quy định.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, các tổ chức chính trị - xã hội và các đoàn thể xã đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện Quy định; phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện.

6. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các bộ phận chuyên môn phản ánh trực tiếp về Ủy ban nhân dân xã qua bộ phận Văn phòng - Thống kê xã để hướng dẫn thực hiện hoặc xem xét sửa đổi cho phù hợp.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã năm 2023. Ủy ban nhân dân xã yêu cầu cán bộ, công chức triển khai thực hiện nghiêm túc./.

**Nơi nhận:**

- UBND Thị xã (b/c)
- Phòng Nội vụ thị xã (b/c);
- Thường vụ Đảng ủy, TTHĐND (b/c);
- TT UBMTTQ xã;
- Các ban, ngành, đoàn thể xã;
- CBCC, người hoạt động không chuyên trách xã;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Thúc**

