

Số: 08 /KH-UBND

Hiền Thành, ngày 06 tháng 01 năm 2023

KẾ HOẠCH

Thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước tại UBND xã Hiền Thành năm 2023.

Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Quyết định số 2191/QĐ-UBND ngày 24/9/2018 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc ban hành Kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Trị; Công văn số 249/UBND-NC ngày 19/10/2018 của Phòng Nội vụ huyện Vĩnh Linh về việc hướng dẫn triển khai khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN. UBND xã Hiền Thành xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện trong năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ NGUYÊN TẮC TỔ CHỨC KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

1. Mục đích:

Khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. 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 các cấp.

Nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những giải pháp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức xã trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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 công tại Bộ phận TN&TKQ xã để có các giải pháp khắc phục.

Việc tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức phải được thực hiện thường xuyên sau khi kết thúc giải quyết thủ tục hành chính.

Hàng năm, tiến hành khảo sát, lấy ý kiến và công bố công khai kết quả mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn.

3. Phạm vi, đối tượng:

Phạm vi: khảo sát, lấy ý kiến về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân và tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Đối tượng lấy ý kiến khảo sát là người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công, các thủ tục hành chính và đã nhận được kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Nguyên tắc tổ chức 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 của người dân, tổ chức cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

Đảm bảo số lượng mẫu khảo sát, đánh giá theo quy định.

Không can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả khảo sát.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tiêu chí lấy ý kiến:

Tổng thời gian giải quyết TTHC; thời gian thực hiện của cơ quan tham gia giải quyết; Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ TTHC; Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC; Thái độ của cán bộ, công chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ.

2. Hình thức khảo sát lấy ý kiến:

Gửi phiếu lấy ý kiến; Dùng mã Qrcode trên phần mềm điện tử.

3. Mẫu phiếu lấy ý kiến người dân:

Phiếu lấy ý kiến của người dân theo mẫu số 01 Mã Qrcode dùng để đánh giá giải quyết hồ sơ TTHC trên cổng Dịch vụ công.

4. Trình tự thực hiện:

In phiếu khảo sát, lấy ý kiến hoặc đánh giá trực tiếp khi nhận kết quả trên phần mềm điện tử.

Triển khai phát phiếu khảo sát, đánh giá đến người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công và đã nhận được kết quả giải quyết TTHC.

Tổng hợp, công bố và báo cáo kết quả khảo sát, lấy ý kiến

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

Cơ quan thực hiện tổ chức lấy phiếu khảo sát công bố công khai kết quả:

Định kỳ tự công bố mức độ hài lòng tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả ít nhất 01 lần/quý (với hình thức sử dụng phiếu khảo sát).

Định kỳ vào ngày 01 tháng 11 hàng năm: UBND xã công bố kết quả khảo sát của UBND xã.

Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát về UBND huyện (thông qua Phòng Nội vụ) trước ngày 15 tháng 11 hàng năm để tổng hợp, xác định mức độ hài lòng trên phạm vi toàn huyện.

Trên cơ sở thống kê số liệu đánh giá được công khai, Chủ tịch UBND xã có trách nhiệm thông báo cho cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC để 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; thực hiện các biện pháp khắc phục nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đẩy mạnh cải cách hành chính tại cơ quan, đồng thời báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo dõi.

7. Kinh phí thực hiện:

Kinh phí thực hiện khảo sát và các công việc có liên quan được cấp từ ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành; việc lập dự toán, thanh quyết toán được thực hiện theo quy định của Bộ Tài chính và các hướng dẫn có liên quan.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. UBND xã:

Tổ chức tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông của xã, thông báo rộng rãi về hoạt động khảo sát đến các tổ chức, cá nhân có thực hiện giao dịch hành chính công đối với đơn vị.

Công chức làm việc tại bộ phận một cửa hướng dẫn khảo sát ý kiến tổ chức, cá nhân trên phiếu khảo sát tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

Chỉ đạo bộ phận chuyên môn 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.

Thông báo kịp thời, đầy đủ danh sách tổ chức, cá nhân có thực hiện giao dịch hành chính với cơ quan, đơn vị để xác định số lượng ý kiến cần khảo sát (Phiếu khảo sát phải thực hiện có số dư hợp lý để đảm bảo số lượng ý kiến tham gia khảo sát tốt thiểu theo quy định).

2. Công chức Văn hóa – Xã hội:

Tổ chức tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức về trách nhiệm phối hợp tham gia khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã.

3. Công chức Văn phòng - Thống kê:

Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện khảo sát ý kiến, tổ chức, công dân đến giao dịch thủ tục hành chính tại đơn vị đúng mục đích, yêu cầu.

Tổng hợp, theo dõi, báo cáo kết quả khảo sát đến UBND huyện.

Tham mưu đề xuất UBND xã khen thưởng đối với công chức được tổ chức, cá nhân đánh giá tốt dựa trên kết quả khảo sát.

4. Công chức Tài chính Kế toán:

Trình UBND huyện phê duyệt bố trí ngân sách cho công tác khảo sát theo phân cấp hiện hành. Bố trí kinh phí trong dự toán kinh phí CCHC hàng năm để triển khai khảo sát lấy ý kiến.

5. Đề nghị UBNDTTQVN xã và các ban ngành đoàn thể đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến, phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện Kế hoạch này.

6. Trách nhiệm của tổ chức, người dân:

Hợp tác với cơ quan chủ trì cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, trung thực, khách quan để đảm bảo kết quả khảo sát được chính xác.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước tại UBND xã Hiền Thành năm 2023, các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức chịu trách nhiệm thực hiện Kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (b/c);
- Phòng Nội vụ (b/c);
- ĐU, HĐND, UBND, UBMT xã;
- Các bộ phận liên quan;
- Lưu: VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Lê Đức Kiêm