

Số: /KH-UBND

Ninh Sơn, ngày tháng 7 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công của các cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn huyện Ninh Sơn năm 2024

Căn cứ Chỉ thị số 11-CT/HU ngày 12/5/2021 của Ban thường vụ Huyện ủy Ninh Sơn về tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy Đảng trong công tác cải cách hành chính, giai đoạn 2021-2025; Chương trình hành động số 108-CTr/HU ngày 13/12/2021 của Ban Thường vụ huyện ủy về Thực hiện Nghị quyết 05-NQ/TU ngày 28/9/2021 của Ban thường vụ Tỉnh ủy về đẩy mạnh công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh đến năm 2025 và Quyết định số 2466/QĐ-UBND ngày 19/10/2022 của Ủy ban nhân dân huyện Ninh Sơn về Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước huyện Ninh Sơn giai đoạn 2021 - 2025;

Thực hiện Kế hoạch số 395/KH-UBND ngày 08/12/2023 của Ủy ban Nhân dân huyện Ninh Sơn về Cải cách hành chính Nhà nước huyện Ninh Sơn năm 2024;

Ủy ban nhân dân huyện Ninh Sơn xây dựng Kế hoạch thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Ninh Sơn năm 2024.

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích:

- Đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- 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, viên chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; đảm bảo chỉ tiêu năm 2024 mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính đạt từ 90% trở lên.

### 2. Yêu cầu:

- 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.

- Việc thực hiện khảo sát phải bảo đảm khách quan, chất lượng, hiệu quả, công khai 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.

- 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 các cơ quan hành chính trên địa bàn huyện.

## **II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ NGUYÊN TẮC TỔ CHỨC KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ**

### **1. Phạm vi khảo sát:**

- Khảo sát, lấy ý kiến về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn: gọi chung là cơ quan, đơn vị) trên địa bàn huyện Ninh Sơn thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

### **2. Đối tượng khảo sát:**

- Đối tượng lấy ý kiến khảo sát là người dân, người đại diện tổ chức trực tiếp giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng dịch vụ.

- Đối tượng được đánh giá: Cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ hành chính công, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

### **3. 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.

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

## **III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT**

**1. Nội dung khảo sát:** Khảo sát về chất lượng thực hiện dịch vụ hành chính công, thái độ phục vụ và hiệu quả việc thực hiện các thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức. Cơ quan, đơn vị thực hiện khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính dựa trên các tiêu chí:

- Tiếp cận dịch vụ (cơ sở vật chất, sự tiếp đón);
- Thủ tục hành chính;
- Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức;
- Kết quả, tiến độ giải quyết công việc, cung ứng dịch vụ hành chính công, (nhanh, đúng thời gian, quá thời hạn,...);
- Các tiêu cực, nhũng nhiễu của cán bộ, công chức; chi phí không chính thức liên quan đến giải quyết dịch vụ hành chính, thủ tục hành chính....

## **2. Trình tự thực hiện:**

- Trên cơ sở mẫu ban hành kèm theo Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị xây dựng mẫu phiếu đánh giá, khảo sát phù hợp với tình hình, đặc điểm của cơ quan, đơn vị (*nhưng phải đảm bảo tối thiểu nội dung của mẫu*).

- Triển khai phát phiếu khảo sát lấy ý kiến đến người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công và đã nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị hành chính trên địa bàn huyện.

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

## **3. Cơ quan thực hiện việc khảo sát:**

Phòng Nội vụ phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện, Ủy ban nhân dân 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 cấp huyện, cấp xã.

## **4. Phương pháp khảo sát:**

Phòng Nội vụ gửi Phiếu Khảo sát trực tiếp cho Bộ phận TN&TKQ cấp huyện, cấp xã; Bộ phận TN&TKQ cấp huyện, cấp xã triển khai phát phiếu khảo sát lấy ý kiến đến người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công và đã nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị hành chính tại Bộ phận TN&TKQ.

Đối với việc tự khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức tại các cơ quan, đơn vị: Các cơ quan, đơn vị tự khảo sát theo tiêu chí tại Mẫu phiếu rút gọn ban hành kèm theo Kế hoạch này. Ngoài ra, có thể bổ sung thêm các tiêu chí, câu hỏi phù hợp khác.

## **5. Số lượng khảo sát:**

Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND huyện: 40 phiếu.

Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã Lâm Sơn, Lương Sơn, Quảng Sơn, Hòa Sơn, Mỹ Sơn, Ma Nới, Nhơn Sơn và thị trấn Tân Sơn (20 phiếu/01 xã, thị trấn).

## **6. Thời gian tổ chức khảo sát:** Trong tháng 7+8/2024.

**7. Kết quả khảo sát:** Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai đến các cơ quan, đơn vị liên quan; công khai trên Trang thông tin điện tử của huyện; là cơ sở để đánh giá, khen thưởng, kỷ luật đối với cơ quan, 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 cấp huyện, cấp xã.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn:**

a) Xây dựng Kế hoạch cụ thể để triển khai thực hiện Kế hoạch này và tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá theo mẫu đính kèm Kế hoạch này (hoặc thiết

kế mẫu phù hợp với thực tế ở cơ quan, đơn vị, nhưng tối thiểu đủ nội dung của mẫu); công bố và niêm yết công khai kết quả khảo sát về mức độ hài lòng tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

b) 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 cấp huyện, cấp xã.

c) Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát của cơ quan, đơn vị gửi về Ủy ban nhân dân huyện (*thông qua Phòng Nội vụ*) tại báo cáo công tác cải cách hành chính 9 tháng (*trước ngày 05/9*) của cơ quan, đơn vị đúng thời gian quy định. Đồng thời tổng hợp phiếu khảo sát của Ủy ban nhân dân huyện, kèm theo kết quả Phiếu khảo sát và gửi về Ủy ban nhân dân huyện (*qua Phòng Nội vụ*) để tổng hợp chung và báo cáo Ủy ban nhân dân huyện theo quy định.

d) Các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn chịu trách nhiệm tổng hợp, báo cáo, công bố kết quả khảo sát của cơ quan, đơn vị mình và báo cáo về UBND huyện (*qua Phòng Nội vụ*) vào trước ngày 05 tháng 11 hàng năm.

## **2. Phòng Nội vụ:**

- Chịu trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch này;

- Trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, Phòng Nội vụ tổng hợp, phân tích và báo cáo 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.

**3. Văn phòng HĐND và UBND huyện:** Phối hợp với Phòng Nội vụ theo dõi, đăng tải việc triển khai thực hiện Kế hoạch này trên Trang thông tin điện tử huyện; chỉ đạo Bộ phận TN&TKQ cấp huyện thực hiện việc khảo sát theo Kế hoạch, gửi kết quả cho Phòng Nội vụ tổng hợp.

**4. Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Truyền thanh huyện:** Có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này, công bố kịp thời kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đến các tầng lớp Nhân dân.

**5. Phòng Tài chính-Kế hoạch:** Hướng dẫn, thẩm định và kiểm tra cơ quan thực hiện lập dự toán, bố trí và sử dụng kinh phí theo đúng quy định hiện hành trình Ủy ban nhân dân huyện xem xét, quyết định.

**6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam huyện và các đoàn thể huyện:** Đây mạnh việc tuyên truyền, phổ biến, phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện Kế hoạch này.

## **7. Trách nhiệm của tổ chức, người dân:**

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

b) Phản ánh, gửi ý kiến phản hồi về cách thức tổ chức, kết quả khảo sát để các cơ quan chức năng rút kinh nghiệm, có giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan phản ánh kịp thời về Ủy ban nhân dân huyện (qua Phòng Nội vụ) để xem xét giải quyết hoặc điều chỉnh cho phù hợp./.

*(Kèm theo Phiếu 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)*

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ;
- TT: HU, HĐND huyện;
- Các phòng, ban thuộc huyện;
- CT và các PCT. UBND huyện;
- UBMTTQ và các đoàn thể huyện;
- TT. VH TT và truyền thanh huyện;
- Trang thông tin điện tử huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, NV.

**CHỦ TỊCH**



**Kiều Tấn Thịnh**