

Số: /KH-UBND

Hoàng Hợp, ngày 09 tháng 01 năm 2023

## KẾ HOẠCH

### **Triển khai thực hiện 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 xã Hoàng Hợp năm 2023**

Thực hiện Quyết định số 4750/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa, Quyết định số 3153/QĐ-UBND ngày 29/12/2022 của Chủ tịch UBND huyện; Quyết định số 59/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 của Chủ tịch UBND xã Hoàng Hợp về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính (CCHC) năm 2023 trên địa bàn xã. UBND xã Hoàng Hợp ban hành kế hoạch tổ chức thực hiện 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 xã, năm 2023 với các nội dung sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ công của các cơ quan nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của tổ chức, công dân.

- Trên cơ sở kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, tham mưu, đề xuất với cơ quan có thẩm quyền giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế; cải thiện chất lượng phục vụ; từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

### **2. Yêu cầu**

- Chỉ số hài lòng phải phản ánh khách quan, trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công cụ thể.

- Việc tổ chức thực hiện phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, dân chủ, minh bạch; phản ánh đúng thực tế, làm rõ ưu điểm và hạn chế của việc giải quyết thủ tục hành chính và đưa ra các biện pháp khắc phục.

- Nghiêm cấm mọi hành vi sửa chữa, làm sai lệch kết quả khảo sát, đánh giá.

## **II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT**

**1. Phạm vi:** Đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị cung cấp dịch vụ công trong năm 2023 trên địa bàn xã

**2. Đối tượng:** Tổ chức, công dân có giao dịch với cơ quan nhà nước, đơn vị cung cấp dịch vụ công trong việc yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

### III. NỘI DUNG KHẢO SÁT

TT	Lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết và quản lý	Địa bàn khảo sát	Thời điểm giải quyết TTHC cung cấp dịch vụ công
1	Lĩnh vực Hộ tịch	Công dân giao dịch TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã	- Tại thời điểm khảo sát (thực hiện khảo sát trực tiếp); - Khảo sát người dân đã thực hiện TTHC trong năm 2023.
2	Lĩnh vực chứng thực	Công dân giao dịch TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã	- Tại thời điểm khảo sát (thực hiện khảo sát trực tiếp); - Khảo sát người dân đã thực hiện TTHC trong năm 2023.
3	Lĩnh vực Người có công	Công dân giao dịch TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã	- Tại thời điểm khảo sát (thực hiện khảo sát trực tiếp); - Khảo sát người dân đã thực hiện TTHC trong năm 2023.
4	Lĩnh vực Bảo trợ	Công dân giao dịch TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã	- Tại thời điểm khảo sát (thực hiện khảo sát trực tiếp); - Khảo sát người dân đã thực hiện TTHC trong năm 2023.
5	Lĩnh vực Đăng ký quản lý cư trú	Công dân giao dịch TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã	- Tại thời điểm khảo sát (thực hiện khảo sát trực tiếp); - Khảo sát người dân đã thực hiện TTHC trong năm 2023.

### 2. Số phiếu cần khảo sát:

TT	Lĩnh vực khảo sát	Số lượng phiếu	Ghi chú
1	Lĩnh vực Hộ tịch	20 phiếu	
2	Lĩnh vực chứng thực	20 phiếu	
3	Lĩnh vực Người có công	10 phiếu	

4	Lĩnh vực Bảo trợ	10 phiếu	
5	Lĩnh vực Đăng ký quản lý cư trú	10 phiếu	
	<b>Tổng</b>	<b>60 phiếu</b>	

### 3. Nội dung công việc và thời gian thực hiện

TT	Nội dung công việc	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm	Đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện tham mưu	Đơn vị phối hợp
1	Xây dựng Kế hoạch khảo sát	Tháng 01/2023	Kế hoạch	Văn phòng UBND xã	Bộ phận Một cửa UBND xã
2	Tiến hành khảo sát	Từ tháng 2 đến tháng 10	Số lượng phiếu đã điền	Văn phòng UBND xã	Bộ phận Một cửa UBND xã
3	Kiểm tra, phúc tra phiếu khảo sát	Ngay sau khi kết thúc khảo sát	Báo cáo kết quả	Văn phòng UBND xã	Bộ phận Một cửa UBND xã
4	Xây dựng báo cáo khảo sát	Ngay sau khi kết thúc khảo sát	Dự thảo báo cáo kết quả khảo sát	Văn phòng UBND xã	Bộ phận Một cửa UBND xã
5	Công bố kết quả khảo sát	Tháng 11/2023	Báo cáo hoàn chỉnh	Văn phòng UBND	Bộ phận Một cửa UBND xã

#### 4. Kinh phí khảo sát:

Kinh phí chi cho cuộc khảo sát được lấy từ nguồn kinh phí chi thường xuyên - chi nhiệm vụ cải cách hành chính đã được phê duyệt.

## II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN.

### 1. Văn phòng UBND xã

- Tham mưu cho UBND xã trong việc tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch.
- Chủ trì, phối hợp với các ban, ngành, đoàn thể trong quá trình điều tra, khảo sát.

- Tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã, UBND xã kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức theo quy định.

- Công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong việc ứng dịch vụ hành chính công.

- Đề xuất với cơ quan có thẩm quyền biện pháp, giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót được chỉ ra thông qua kết quả chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, nhằm cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

## **2. Bộ phận Một cửa**

- Thực hiện triển khai khảo sát, lấy phiếu đánh giá theo kế hoạch.

## **3. Công chức văn hóa xã hội**

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về việc tổ chức khảo sát, lấy phiếu đánh giá của tổ chức, công dân trên địa bàn xã, nêu rõ mục đích, ý nghĩa của việc đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức.

## **4. Công chức chuyên môn UBND xã**

- Phối hợp với bộ phận văn phòng trong tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch.

- Phối hợp với bộ phận “Một cửa” trong việc thực hiện khảo sát, lấy phiếu đánh giá theo kế hoạch.

- Bộ phận Tài chính - kế toán: Tham mưu kinh phí thực hiện kế hoạch này.

## **5. MTTQ, các ban, ngành, đoàn thể**

Chủ động phối hợp với UBND xã trong việc tổ chức khảo sát, lấy phiếu đánh giá của tổ chức, công dân trên địa bàn xã.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các giao dịch cung cấp dịch vụ công năm 2023 tại UBND xã Hoàng Hợp. Đề nghị các ban, ngành, đoàn thể và yêu cầu các bộ phận liên quan nghiêm túc thực hiện./.

### ***Nơi nhận:***

- UBND huyện (b/c);
- BTV Đảng ủy, T.Tr HĐND (b/c);
- MTTQ, các đoàn thể (p/h);
- Công chức chuyên môn (t/h);
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Tào Ngọc Quang**