

Số: /KH-UBND

Yên Cát, ngày tháng 6 năm 2024

KẾ HOẠCH

Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 trên địa bàn thị trấn Yên Cát

Căn cứ Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030”; Quyết định số 3049/QĐ-UBND ngày 28/8/2023 của UBND tỉnh về ban hành Quy định ban hành bộ tiêu chí và phương pháp xác định chỉ số CCHC của các Sở, ban ngành cấp tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa. Kế hoạch cải cách hành chính của tỉnh, huyện và thị trấn Yên Cát năm 2024.

UBND thị trấn Yên Cát xây dựng Kế hoạch khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp xã trên địa bàn thị trấn Yên Cát năm 2024, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND thị trấn Yên Cát năm 2024 nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của UBND thị trấn Yên Cát. Thông qua đó, UBND thị trấn 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 ứng dịch vụ của mình, nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- Tổng hợp, đánh giá, rút kinh nghiệm để từng bước nghiên cứu, hoàn thiện nội dung, phương pháp đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với cơ quan.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan đảm bảo khoa học và khách quan; có tính khả thi, phù hợp với khả năng thực hiện của địa phương.

- Phải có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các bộ phận liên quan trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đại diện, được công bố kịp thời, rộng rãi; giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

II. TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

Các yếu tố đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức bao gồm 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; Thủ tục hành chính; Công chức giải quyết công việc; Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị; với các tiêu chí, áp dụng đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức trong trường hợp giao dịch trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả như sau:

1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước

- Nơi ngồi chờ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.
- Trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ, hiện đại, dễ sử dụng.

2. Thủ tục hành chính

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.
- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.
- Thành phần hồ sơ mà cá nhân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Phí/lệ phí mà cá nhân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận hợp lệ đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

3. Công chức trực tiếp giải quyết công việc

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự và đeo thẻ công chức khi thực thi công vụ.
- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của cá nhân/đại diện tổ chức.
- Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của cá nhân/đại diện tổ chức.
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.
- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.
- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Kết quả đúng quy định.
- Kết quả có thông tin đầy đủ.
- Kết quả có thông tin chính xác.

5. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp cá nhân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí đo lường hài lòng về yếu tố này gồm:

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.
- Cá nhân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

III. NỘI DUNG

1. Xác định TTHC để đo lường sự hài lòng

- Tất cả các TTHC của bộ phận Văn phòng – Thống kê, Tư pháp - Hộ tịch, Lao động – Thương binh và Xã hội, Công an và Địa chính.

2. Hình thức khảo sát

2.1. Hình thức 1: Thông qua Phiếu khảo sát

- Phiếu khảo sát phải đáp ứng được những yêu cầu sau:

+ Thu thập được ý kiến cá nhân, tổ chức về sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan .

+ Số lượng câu hỏi phù hợp.

+ Thang đánh giá của các câu hỏi được thống nhất ở 02 mức là: “hài lòng” và “không hài lòng”.

- Phương pháp thực hiện: phát, thu phiếu trực tiếp khi cá nhân, tổ chức đến giao dịch; quá trình triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng, việc phát, thu phiếu bảo đảm tính chính xác, khách quan, công khai, minh bạch.

2.2. Hình thức 2: Thông qua quét mã QR-Code

- Cá nhân, tổ chức thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng khi thực hiện thủ tục hành chính đối với sự phục vụ của UBND thị trấn Yên Cát thông qua quét mã QR-Code sau:



- Phiếu khảo sát phải đáp ứng được những yêu cầu sau:

+ Thu thập được ý kiến cá nhân, tổ chức về sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan .

+ Số lượng câu hỏi phù hợp.

+ Thang đánh giá của các câu hỏi được thống nhất ở 04 mức là: “Rất tốt”, “Tốt”, “Bình thường” và “Chưa tốt” .

- Phương pháp thực hiện: Đề nghị các cá nhân, tổ chức khi đến thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp quét mã QR-code khảo sát sự hài lòng thông qua trả lời các câu hỏi trực tuyến trên hệ thống; lãnh đạo UBND thị trấn và Tổ trưởng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn sẽ truy cập vào hệ thống để nắm bắt thông tin người dân khảo sát nhằm kịp thời biểu dương đối với các cán bộ, công chức thực hiện tốt và chấn chỉnh khi người dân chưa thật sự hài lòng về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức khi thực hiện thủ tục hành chính; quá trình triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng trực tuyến thông qua quét mã QR-Code bảo đảm tính chính xác, khách quan, công khai, minh bạch.

3. Thời gian thực hiện

Tổ chức tiến hành điều tra, khảo sát đến hết 31/12/2024.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Bộ phận một cửa

- Triển khai đánh giá đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan năm 2024 trên địa bàn thị trấn Yên Cát.

- Cung cấp danh sách, địa chỉ các cá nhân, tổ chức có tham gia thực hiện các thủ tục hành chính tại đơn vị trong năm 2024.

2. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội

Phối hợp tăng cường kiểm tra, giám sát việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan đảm bảo chính xác, khách quan.

Thường xuyên tuyên truyền, vận động tổ chức, công dân và hội viên nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa của việc khảo sát đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan.

3. Đài truyền thanh thị trấn

Tăng cường tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan; trách nhiệm, quyền lợi của cá nhân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, trong tham gia triển khai đo lường sự hài lòng trên loa truyền thanh.

Trên đây là Kế hoạch đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND thị trấn Yên Cát năm 2024./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- TT Đảng ủy, HĐND thị trấn;
- Ủy ban MTTQ, các đoàn thể;
- CT, PCT UBND;
- Cán bộ, công chức có liên quan;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Lê Đình Huân