

Số: /KH-UBND

Tây Hòa, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH

Khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023

Thực hiện Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 07/6/2018 của UBND tỉnh Phú Yên về 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, địa phương trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 11/01/2023 của UBND tỉnh về việc Ban hành Bộ Chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh Phú Yên;

Trên cơ sở Kế hoạch số 13/KH-UBND ngày 17/01/2023 của UBND huyện Tây Hòa về cải cách hành chính nhà nước huyện Tây Hòa năm 2023;

UBND huyện Tây Hòa ban hành Kế hoạch khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023, với những nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan hành chính nhà nước trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước.

- Thông qua khảo sát lấy ý kiến tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính.

- Giúp các cơ quan, đơn vị quản lý nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ngày càng tốt hơn.

2. Yêu cầu

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

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác lấy ý kiến nhằm tăng cường việc tự động hóa, tiết kiệm thời gian, chi phí và giảm thiểu sự ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan trong việc tổng hợp kết quả lấy ý kiến.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG THỰC HIỆN

1. Lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Đối tượng lấy ý kiến là người dân, đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện.

3. Đối tượng được đánh giá là cơ quan hành chính nhà nước, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện có giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.

III. NGUYÊN TẮC KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

1. Đảm bảo khoa học, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc khảo sát lấy ý kiến; kết quả khảo sát sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đại diện, giúp cho 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 người dân, tổ chức.

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

3. Đảm bảo tất cả các loại thủ tục hành chính của mỗi cơ quan hành chính đều phải được khảo sát, lấy ý kiến đánh giá.

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

5. Kết quả khảo sát sự hài lòng phải được công bố kịp thời, rộng rãi.

IV. NỘI DUNG, HÌNH THỨC, SỐ LƯỢNG MẪU, CÔNG BỐ KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Nội dung

- Việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức phải đánh giá được 05 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, bao gồm: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; thủ tục hành chính; cán bộ, công chức, viên 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.

- Nội dung Phiếu khảo sát theo mẫu đính kèm: **Mẫu số 01** với 22 tiêu chí khảo sát, dành cho đối tượng khảo sát là người dân; **Mẫu số 02** với 22 tiêu chí khảo sát, dành cho đối tượng khảo sát là tổ chức.

- Phòng Nội vụ tham mưu UBND huyện phát hành Phiếu khảo sát theo mẫu và tổ chức thực hiện việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

2. Hình thức

Việc khảo sát lấy ý kiến người dân, tổ chức được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau đây:

- Lấy ý kiến trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện.
- Gửi phiếu lấy ý kiến (qua đường bưu điện hoặc hình thức khác).

3. Số lượng mẫu khảo sát

Căn cứ kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện Tây Hòa năm 2022 là 6.924 lượt, số lượng phiếu khảo sát được xác định là 500 phiếu.

4. Công bố kết quả khảo sát

- Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND & UBND huyện tham mưu UBND huyện thực hiện khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.
- Tổng hợp, phân tích dữ liệu và công bố công khai kết quả khảo sát vào ngày 01 tháng 11 năm 2023 tại Bảng thông báo của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và Trang thông tin điện tử của UBND huyện.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. 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.
2. Việc lập dự toán, sử dụng và thanh, quyết toán kinh phí khảo sát lấy ý kiến đánh giá thực hiện theo quy định, hướng dẫn của Bộ Tài chính và các quy định, hướng dẫn khác có liên quan.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

- Tham mưu UBND huyện tổ chức khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện.
- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện; tổ chức phúc tra kết quả khảo sát của UBND các xã, thị trấn;

2. Phòng Tài chính – Kế hoạch: Tham mưu UBND huyện thẩm định và trình UBND huyện phê duyệt kinh phí khảo sát trên cơ sở đề nghị của Phòng Nội vụ; hướng dẫn UBND cấp xã bố trí Ngân sách cho công tác khảo sát theo phân cấp ngân sách hiện hành.

3. Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Văn hóa – Truyền thanh huyện: theo chức năng, nhiệm vụ được giao phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức

thực hiện Kế hoạch này; thông tin kịp thời kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đến các tầng lớp nhân dân trên địa bàn huyện.

4. Đề nghị Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam huyện, các Đoàn thể chính trị - xã hội huyện: Đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này; phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ Phú Yên (báo cáo);
- Thường trực Huyện ủy (thay báo cáo);
- TT. HĐND huyện;
- Ban TT UBMTTQVN huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị huyện;
- Trang thông tin điện tử của UBND huyện;
- Lưu: VT, NV.

**KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phan Công Trình