

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 trên địa bàn huyện Tuy Phước

Thực hiện Kế hoạch số 151/KH-UBND ngày 28/12/2023 của UBND huyện về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024, UBND huyện ban hành Kế hoạch Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2024 với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, qua đó đề xuất các giải pháp để cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn huyện.

- Tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính trong cung cấp dịch vụ hành chính công.

- Phát huy vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Phục vụ công tác đánh giá, xác định chỉ số cải cách hành chính của UBND các xã, thị trấn năm 2024.

2. Yêu cầu

- Việc khảo sát, đo lường phải bảo đảm tính khoa học, khách quan, công khai, minh bạch, phản ánh đúng thực tế hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị được khảo sát.

- Quá trình triển khai thực hiện phải được kiểm tra, giám sát chặt chẽ, bảo đảm thực hiện đúng nội dung, phương pháp, tiến độ đề ra và có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan.

- Kết quả khảo sát phải được công bố đầy đủ, kịp thời, công khai theo quy định.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

- Đối với cấp huyện: Khảo sát trên các lĩnh vực cấp phép kinh doanh, đất đai, xây dựng có phát sinh giao dịch thủ tục hành chính với người dân, tổ chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện.

- Đối với cấp xã: Khảo sát tất cả các lĩnh vực có phát sinh giao dịch thủ tục hành chính với người dân, tổ chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND các xã, thị trấn (trừ các TTHC có thời hạn giải quyết trong ngày).

2. Đối tượng khảo sát

Người dân, tổ chức, doanh nghiệp đã trực tiếp giao dịch giải quyết thủ tục hành chính và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện và cấp xã từ ngày 01 tháng 10 năm 2023 đến ngày 30 tháng 9 năm 2024.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung

a) Khảo sát, lấy ý kiến nhận xét, đánh giá về 05 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, bao gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; (2) Về thủ tục hành chính; (3) Về công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị (nếu có).

b) Thu thập ý kiến góp ý của người dân, tổ chức về các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

2. Phương pháp chọn mẫu, số lượng mẫu

a) Phương pháp chọn mẫu: Mẫu khảo sát được chọn ngẫu nhiên trong số những người dân, tổ chức, doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục hành chính trong năm của các cơ quan, đơn vị, cụ thể như sau:

- Đối với cấp huyện: 100 mẫu điều tra.

- Đối với cấp xã:

+ Đơn vị hành chính cấp xã loại I: Chọn 75 mẫu điều tra;

+ Đơn vị hành chính cấp xã loại II: Chọn 60 mẫu điều tra;

+ Đơn vị hành chính cấp xã loại III: Chọn 45 mẫu điều tra.

b) Tổng số phiếu điều tra, khảo sát: 1000 phiếu: Chi tiết có phụ lục đính kèm.

3. Phương pháp điều tra, khảo sát

a) Phòng Nội vụ phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng Bộ công cụ khảo sát (mẫu phiếu điều tra, khảo sát) gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Nội dung các câu hỏi khảo sát phù hợp các tiêu chí quy định tại Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2023 của Bộ Nội vụ về ban hành phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân và phù hợp với điều kiện thực tế triển khai công tác cải cách hành chính của huyện.

b) Phương pháp điều tra, khảo sát được thực hiện dưới hình thức phát phiếu câu hỏi để người dân nghiên cứu trả lời.

c) Sau khi khảo sát, tiến hành nhập dữ liệu, tổng hợp, phân tích dữ liệu để xây dựng báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá và tổ chức công bố Chỉ số hài lòng đối với các dịch vụ công được chọn khảo sát năm 2024.

4. Tiến độ triển khai

TTT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
1	Thống kê, tổng hợp danh sách người dân, tổ chức được khảo sát	Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi khảo sát	15/10/2024
2	Giao phiếu khảo sát cho Bưu điện huyện	Phòng Nội vụ	Bưu điện huyện	20/10/2024
3	Thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức	Bưu điện huyện	Phòng Nội vụ	Từ ngày 21/10/2024 đến ngày 25/11/2024
4	Giao phiếu đã khảo sát cho Phòng Nội vụ	Bưu điện huyện	Phòng Nội vụ	26/11/2024
5	Giám sát, phúc tra khảo sát	Phòng Nội vụ	Bưu điện huyện	30/11/2024
6	Xử lý và nhập dữ liệu	Phòng Nội vụ		01/12/2024
7	Xây dựng và hoàn thiện dự thảo Báo cáo, trình Chủ tịch UBND huyện phê duyệt	Phòng Nội vụ		Hoàn thành trước ngày 31/12/2024
8	Công bố kết quả điều tra, khảo sát	Phòng Nội vụ		

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện được bố trí từ nguồn kinh phí cải cách hành chính năm 2024.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tham mưu UBND huyện việc triển khai thực hiện Kế hoạch này đảm bảo mục đích yêu cầu và tiến độ đề ra.

- Thực hiện ký kết hợp đồng với Bưu điện huyện để triển khai công tác khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức. Tổ chức giám sát, phúc tra việc điều tra xã hội học đảm bảo đúng mục đích, yêu cầu của Kế hoạch.

- Trình UBND huyện phê duyệt kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính nhà nước năm 2024; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức tuyên truyền về nội dung đo lường sự hài lòng về dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện.

- Căn cứ kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2024, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tham mưu UBND huyện: Tổ chức đánh giá trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong công tác cải cách hành chính; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện thực hiện các biện pháp, giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và đẩy mạnh công tác chỉ đạo, điều hành về cải cách hành chính.

2. Bưu điện huyện

- Phối hợp với Phòng Nội vụ để triển khai việc khảo sát theo yêu cầu và thời gian Kế hoạch đề ra.

- Lập danh sách điều tra viên, cộng tác viên, hướng dẫn đội ngũ điều tra viên, cộng tác viên để tổ chức thực hiện công tác điều tra, khảo sát đảm bảo chất lượng, hiệu quả và đúng quy định.

- Cung cấp thông tin về người dân, tổ chức đã trả lời phiếu khảo sát sự hài lòng để Phòng Nội vụ thực hiện công tác phúc tra.

3. Các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc phạm vi khảo sát

- Triển khai, chỉ đạo quán triệt việc tổ chức thực hiện các nội dung nhiệm vụ liên quan tại cơ quan, đơn vị, địa phương đảm bảo chất lượng, hiệu quả và đúng tiến độ theo Kế hoạch; lập danh sách người dân, tổ chức có thực hiện giao dịch thủ tục hành chính theo hướng dẫn chọn mẫu của Phòng Nội vụ; hỗ trợ Bưu điện huyện triển khai hiệu quả công tác điều tra xã hội học tại cơ quan, đơn vị mình.

- Theo phạm vi quản lý, thực hiện thông tin, truyền thông về hoạt động đo lường sự hài lòng theo nội dung Kế hoạch này bằng các hình thức: Thông báo, hướng dẫn khảo sát tại Bộ phận Một cửa huyện và cấp xã; viết tin, bài tuyên truyền trên Đài truyền thanh, trên Trang thông tin điện tử của huyện.

- Trên cơ sở kết quả đo lường sự hài lòng, chỉ đạo bộ phận chuyên môn, đơn vị trực thuộc có liên quan tổ chức đánh giá, đề ra những giải pháp khắc phục, cải tiến chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Phòng Tài chính – Kế hoạch: Thẩm định dự toán kinh phí tổ chức khảo sát theo đúng quy định.

5. Văn phòng HĐND và UBND huyện, Trung tâm Văn hóa – Thông tin – Thể thao

Tổ chức thực hiện thông tin tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông về công tác tổ chức thực hiện Kế hoạch này và kết quả khảo sát 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 huyện Tuy Phước năm 2024.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi khảo sát tổ chức thực hiện đạt hiệu quả Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Phòng Nội vụ để tổng hợp, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân huyện xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (b/c);
- Thường trực Huyện ủy (b/c);
- Thường trực HĐND huyện (b/c);
- Ủy ban MTTQ Việt Nam huyện;
- Bureau điện huyện;
- Các cơ quan, đơn vị huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trang thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hùng Tân

Phụ lục
DANH SÁCH PHÂN BỐ PHIẾU KHẢO SÁT
ĐỐI VỚI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2024 của UBND huyện)

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu tối đa	
I	UBND cấp huyện		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	100 phiếu	
II	UBND cấp xã		
1	Xã Phước Lộc	75 phiếu	Đơn vị hành chính cấp xã loại 1
2	Xã Phước Quang	75 phiếu	
3	Xã Phước An	75 phiếu	
4	Xã Phước Thành	75 phiếu	
5	Xã Phước Thuận	75 phiếu	
6	Xã Phước Sơn	75 phiếu	
7	Xã Phước Hưng	75 phiếu	
8	Xã Phước Hòa	75 phiếu	
9	Xã Phước Hiệp	75 phiếu	
10	Thị trấn Diêu Trì	60 phiếu	Đơn vị hành chính cấp xã loại 2
11	Thị trấn Tuy Phước	60 phiếu	
12	Xã Phước Thắng	60 phiếu	
13	Xã Phước Nghĩa	45 phiếu	Đơn vị hành chính cấp xã loại 3
Tổng cộng		1000 phiếu	