

Số: /KH-UBND

Tân Châu, ngày 19 tháng 9 năm 2024

KẾ HOẠCH

Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước huyện Tân Châu năm 2024

Căn cứ Quyết định số 653/QĐ-UBND ngày 05/3/2024 của Ủy ban nhân dân huyện về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 trên địa bàn huyện Tân Châu; Quyết định số 3096/QĐ-UBND ngày 23/8/2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện Tân Châu về việc ban hành Quy định xác định chỉ số cải cách hành chính năm 2024 đối với các phòng, ban chuyên môn huyện và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Tân Châu.

Ủy ban nhân dân huyện ban hành Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước huyện Tân Châu năm 2024, với những nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước; phát huy quyền làm chủ, vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Thông qua việc khảo sát, đánh giá các cơ quan hành chính nhà nước, đánh giá về chất lượng việc cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn huyện, nắm được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp, giải pháp 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.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai đảm bảo đúng kế hoạch, phương pháp khoa học, nguồn lực phân bổ, đạt kết quả, mục tiêu đề ra.

- Nội dung thông tin trên phiếu khảo sát được thiết kế sẵn, đảm bảo dễ tiếp cận, dễ hiểu và dễ trả lời cho người dân, tổ chức và phù hợp với mục tiêu, yêu cầu của cải cách hành chính.

- Công tác khảo sát phải thực hiện khoa học, khách quan, phù hợp, công khai và minh bạch; kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đảm bảo tính tin cậy, khách quan, chính xác, phản ánh đúng chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI VÀ NỘI DUNG KHẢO SÁT

1. Đối tượng, phạm vi

1.1. Đối tượng khảo sát

- Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện.
- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

1.2. Đối tượng thực hiện khảo sát

Người dân từ 18 tuổi trở lên, đang lưu trú trên địa bàn huyện; tổ chức có trụ sở đóng trên địa bàn huyện, có thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), có liên hệ với các cơ quan hành chính trên địa bàn huyện.

1.3. Phạm vi thực hiện khảo sát

Người dân, tổ chức đến thực hiện giao dịch và nhận kết quả các dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các xã, thị trấn.

2. Nội dung khảo sát

Trên cơ sở các yếu tố, tiêu chí đo lường, Phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được xây dựng theo quy định. Ủy ban nhân dân huyện xây dựng Phiếu khảo sát trên cơ sở các trường thông tin ngắn gọn, dễ hiểu, người dân dễ tiếp cận và trả lời, phù hợp với đặc điểm tình hình của huyện, theo đó, tập trung chính vào các tiêu chí cơ bản sau:

2.1. Về tiếp cận dịch vụ hành chính công

Đánh giá sự thuận tiện về địa điểm, cơ sở vật chất tại nơi tiếp nhận và trả hồ sơ dịch vụ hành chính công (*Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, xã*).

2.2. Về thủ tục hành chính công

Đánh giá các yếu tố liên quan đến việc niêm yết công khai, minh bạch, chính xác, đầy đủ về TTHC; về thực hiện hồ sơ, thời hạn giải quyết theo đúng quy định và công khai của các loại phí, lệ phí của dịch vụ mà người dân, tổ chức phải thực hiện; Đánh giá các yếu tố liên quan đến cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2.3. Về đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan nhà nước (gọi tắt là công chức)

Đánh giá các yếu tố của công chức liên quan đến thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; trách nhiệm của công chức khi tiếp nhận, trả lời, giải đáp dễ hiểu, đầy đủ, chính xác; mức độ giải quyết công việc đúng quy định của công chức trong giải quyết TTHC cho người dân.

2.4. Về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

Đánh giá thông qua các yếu tố về kết quả giải quyết TTHC cho người dân được đảm bảo đúng quy định, đúng thời gian; thông tin đầy đủ, chính xác, đảm bảo tính công bằng, minh bạch.

2.5. Về tiếp nhận, xử lý các ý kiến phản ánh, kiến nghị

Đánh giá khả năng tạo điều kiện thuận lợi về tiếp nhận, xử lý các ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân trên cơ sở bố trí hình thức tiếp nhận, phản ánh, kiến nghị dễ dàng; việc tiếp nhận, thông báo kết quả xử lý, phản ánh, kiến nghị đúng quy định kịp thời cho người dân.

III. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH TỔ CHỨC KHẢO SÁT

1. Đối với cơ quan chuyên môn thuộc huyện có phát sinh TTHC: Mỗi đơn vị 10 phiếu để thực hiện khảo sát.

2. Đối với Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn: Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn lấy ít nhất 05 phiếu/TTHC (*tổng cộng 20 phiếu*) để thực hiện khảo sát (*tập trung vào các TTHC thuộc lĩnh vực đất đai, tư pháp...*).

3. Thực hiện khảo sát

3.1. Tạo phiếu khảo sát

Tổ chức khảo sát sự hài lòng bằng cách quét mã QR CODE được tạo thông qua ứng dụng Google Form (*Google biểu mẫu*) có sẵn của Google để tạo phiếu khảo sát trực tuyến.

3.2. Cách thức khảo sát

- Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện: Giao Trưởng Bộ phận triển khai đến các cơ quan có bố trí công chức trực tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hướng dẫn người dân tham gia lấy ý kiến khảo sát.

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các xã, thị trấn: Giao Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn hướng dẫn người dân tham gia lấy ý kiến khảo sát.

4. Tổng hợp, phân tích số liệu

Sau khi kết thúc cuộc khảo sát, đơn vị chủ trì tổng hợp, nhập liệu và phân tích kết quả.

- Phương pháp tính toán điểm số từng câu hỏi theo công thức như sau:

$$\frac{a \times 5 + b \times 4 + c \times 3 + d \times 2 + e \times 1}{(a+b+c+d+e) \times 5} \times 100\%$$

Trong đó:

a là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất hài lòng”;

b là tổng số người chọn phương án trả lời “Hài lòng”;

c là tổng số người chọn phương án trả lời “Bình thường”;

d là tổng số người chọn phương án trả lời “Không hài lòng”;

e là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất không hài lòng”.

- Thang đo sự hài lòng của người dân là thang đo Likert với 05 mức điểm tương ứng với 05 mức độ hài lòng của người dân như sau:

Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;

Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;

Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm ;

Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

- Điểm số cuối cùng của đơn vị được tính bằng phương pháp: Tổng số điểm từng câu hỏi chia cho số câu hỏi

$$\frac{A(1) + A(2) + A(3) + \dots + A(n)}{(n)}$$

Trong đó:

$A(1)$ là điểm số của câu hỏi 1

$A(2)$ là điểm số của câu hỏi 2

$A(3)$ là điểm số của câu hỏi 3

n là tổng số câu hỏi

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thời gian thực hiện: Dự kiến khảo sát từ ngày 25/9/2024 đến ngày 20/10/2024.

2. Trách nhiệm thực hiện

2.1. Phòng Nội vụ

- Chủ trì phối hợp với Văn phòng HĐND-UBND huyện và các đơn vị có liên quan tạo phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân bằng hình thức trực tuyến, hướng dẫn cách thức tham gia lấy ý kiến khảo sát đối với các đơn vị được giao nhiệm vụ lấy ý kiến khảo sát.

- Tổng hợp kết quả khảo sát, xây dựng báo cáo phân tích kết quả khảo sát. Trên cơ sở báo cáo kết quả khảo sát, tham mưu Ủy ban nhân dân huyện chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương có biện pháp cải thiện, khắc phục.

- Chủ động phối hợp các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện các biện pháp đảm bảo triển khai kế hoạch đúng thời gian theo quy định.

2.2. Văn phòng HĐND-UBND huyện: Thực hiện tuyên truyền trên Cổng Thông tin điện tử huyện về Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đến rộng rãi người dân, tổ chức và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

2.3. Phòng Văn hóa - Thông tin: Tổ chức thông tin, tuyên truyền phổ biến về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc khảo sát sự hài lòng, trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia khảo sát

sự hài lòng; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tham gia triển khai khảo sát.

2.5. Đơn vị thực hiện khảo sát

- Phối hợp với Phòng Nội vụ khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước phải đảm bảo yêu cầu, mục đích, nội dung, tiến độ.

- Đảm bảo yêu cầu bảo mật trong thông tin, sử dụng dữ liệu khảo sát theo quy định Luật thống kê và văn bản có liên quan

2.6. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam huyện và các tổ chức chính trị - xã hội huyện: Phối hợp tham gia thông tin, tuyên truyền đến thành viên, hội viên về trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc tham gia trả lời phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước huyện Tân Châu.

2.7. Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn: Thông tin, tuyên truyền rộng rãi đến cán bộ, công chức, người lao động và nhân dân hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của hoạt động khảo sát để tích cực, chủ động phối hợp thực hiện.

2.8. Đề nghị người dân, tổ chức: Tích cực tham gia, cho ý kiến đánh giá về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước huyện Tân Châu năm 2024. Đề nghị các cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn triển khai thực hiện nghiêm túc nội dung Kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ tỉnh;
- TTHU, TT HỖND huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- UBMTTQVN và các tổ chức CTXH;
- Các cơ quan, đơn vị huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VP HỖND-UBND huyện.

CHỦ TỊCH