

Số: /KH-UBND

Hòa Xuân Nam, ngày tháng 02 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2024

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.

Thực hiện Công văn số 4992/UBND-NV ngày 31/8/2018 của UBND huyện Đông Hòa (nay là thị xã Đông Hòa) về việc triển khai thực hiện 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.

UBND xã Hòa Xuân Nam xây dựng kế hoạch khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC năm 2024 như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

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

b) 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.

c) Giúp cho cơ quan 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 cán bộ, công chức ngày càng tốt hơn.

### 2. Yêu cầu

Tổ chức khảo sát, lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức được thực hiện thường xuyên sau khi kết thúc giải quyết thủ tục hành chính.

## 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 xã.

3. Đối tượng được đánh giá là cơ quan hành chính nhà nước, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã 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, giúp 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 thủ tục hành chính được giải quyết 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 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: 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.

- Văn phòng-Thống kê tham mưu UBND xã trong việc hướng dẫn phiếu khảo sát theo mẫu và tổ chức thực hiện việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

#### **2. Hình thức**

- Lấy ý kiến trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

- Gửi phiếu lấy ý kiến.

#### **3. Số lượng phiếu khảo sát**

- Số lượt hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả trong năm 2023 tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có 1.885 hồ sơ;

- Số lượng phiếu khảo sát năm 2024 là 200 phiếu trở lên.

#### **4. Công bố kết quả khảo sát**

- Bộ phận Một cửa thực hiện lấy phiếu khảo sát khi cá nhân, tổ chức đến giao dịch hồ sơ TTHC.

- Văn phòng-Thống kê tham mưu UBND xã thực hiện báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

- Công bố công khai kết quả khảo sát vào tháng 11 năm 2024 tại Bảng niêm yết.

#### **V. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

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.

#### **VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1. Văn phòng-Thống kê:** tham mưu UBND xã 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 xã.

**2. Tài chính-Kế toán:** Tham mưu UBND xã bố trí kinh phí cho công tác khảo sát theo phân cấp hiện hành.

**3. Văn hóa-Xã hội (VHTT), Đài truyền thanh:** 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 xã./.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2024 của UBND xã Hòa Xuân Nam./.

#### **Nơi nhận:**

- TT Đảng ủy;
- UBMTTQVN xã;
- CT, PCT.UBND xã;
- Bộ phận một cửa xã;
- Các ban ngành liên quan;
- Lưu: VT,UBND.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trần Kim Trọng**