

Số: /KH-UBND

Hòa Bình 1, ngày tháng 02 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;

Trên cơ sở Kế hoạch số 07/KH-UBND ngày 19/01/2023 của UBND xã về cải cách hành chính nhà nước năm 2023;

UBND xã Hòa Bình 1 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 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 cơ quan hành chính 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 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 đội ngũ cán bộ, công chức ngày càng tốt hơn.

### **2. Yêu cầu**

- Việc tổ chức khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức phải được 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 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, 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 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 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.

- Văn phòng – Thống kê UBND xã tham mưu UBND xã 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 xã.
- 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 xã Hòa Bình 1 năm 2022 là 4.148 lượt, số lượng phiếu khảo sát được xác định là 200 phiếu.

## **4. Công bố kết quả khảo sát**

Văn phòng – Thống kê UBND xã tham mưu UBND xã:

- 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 niêm yết công khai của UBND xã và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và Trang thông tin điện tử của UBND xã.

## **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. Văn phòng – Thống kê UBND xã:** 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 trình Phòng Tài chính – Kế hoạch huyện bố trí Ngân sách cho công tác khảo sát theo phân cấp ngân sách hiện hành.

**3. Văn hóa và Thông tin, Đài Truyền thanh xã:** Có trách nhiệm 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 xã.

**4. UBMTTQVN xã, các tổ chức chính trị - xã hội xã:** 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.

Trên đây là 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 của UBND xã Hòa Bình 1.

***Nơi nhận:***

- Phòng Nội vụ huyện;
- Đảng ủy;
- TT. HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các hội, đoàn thể xã;
- Các bộ phận có liên quan;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lương Tấn Ngãi**