

Số: /KH-UBND

Hòa Sơn, ngày tháng 3 năm 2025

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã Hòa Sơn năm 2025

Thực hiện Kế hoạch số 417/KH-UBND ngày 06/12/2024 của UBND huyện Ninh Sơn về việc cải cách hành chính nhà nước huyện Ninh Sơn năm 2025;

Ủy ban Nhân dân xã Hòa Sơn ban hành Kế hoạch Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (Bộ phận TN&TKQ) của xã năm 2025 cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

Giúp Ủy ban nhân dân xã nắm được chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và thái độ, năng lực, đạo đức của công chức giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận TN&TKQ của xã. Thu thập ý kiến của người dân, tổ chức làm cơ sở để định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức.

2. Yêu cầu:

- Phải bảo đảm khách quan, khoa học và minh bạch; phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ.

- Kết quả khảo sát là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ xã.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát:

Tất cả các dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ của xã.

2. Đối tượng khảo sát:

Đối tượng được khảo sát mức độ hài lòng là cá nhân, tổ chức đã đến liên hệ, giao dịch hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ của Ủy ban Nhân dân xã.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát: Khảo sát chất lượng dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ xã.

2. Thực hiện việc khảo sát:

Công chức Văn phòng – Thống kê xã phối hợp với Ban quản lý các thôn giúp UBND xã thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ xã.

3. Phương pháp khảo sát: Khảo sát trực tiếp, thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ thông qua Phiếu khảo sát.

4. Số lượng khảo sát: Tại Bộ phận TN&TKQ của Ủy ban Nhân dân xã: 20-25 phiếu khảo sát.

5. Thời gian tổ chức khảo sát: Tiến hành trong quý II, III năm 2025.

6. Kết quả khảo sát: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai tại UBND xã, các thôn; là cơ sở tham khảo công tác đánh giá, khen thưởng, kỷ luật đối với đơn vị cung ứng dịch vụ hành chính công và cán bộ, công chức phụ trách đồng thời là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Công chức Văn phòng- Thống kê phối hợp với các bộ phận liên quan:

- Xây dựng Phiếu khảo sát;
- Trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng, tổng hợp, phân tích, đánh giá và kiến nghị, đề xuất các giải pháp khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ của xã.

2. Giao Công chức Văn phòng – Thống kê phối hợp với Ban quản lý các thôn giúp UBND xã thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ xã.

3. Đề nghị Mặt trận, các Đoàn thể xã, Trưởng các thôn phối hợp với Công chức Văn phòng- Thống kê tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân trong dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ xã.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các ngành phản ánh kịp thời về Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã để xem xét giải quyết hoặc điều chỉnh cho phù hợp./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ huyện;
- Đảng ủy, HĐND, UBND xã;
- CT và PCT. UBND xã;
- Các ngành, đoàn thể xã;
- BQL các thôn;
- Lưu: VT, VP.

**KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Hải