

Số: /KH-UBND

Thị trấn Bút Sơn, ngày tháng năm 2022

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện 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 thị trấn Bút Sơn, năm 2022

Thực hiện Quyết định số 5347/QĐ-UBND ngày 24/12/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính (CCHC) năm 2022; Quyết định số 3246/QĐ-UBND ngày 29/12/2021 của UBND huyện Hoằng Hóa về ban hành kế hoạch CCHC năm 2022 trên địa bàn huyện. UBND thị trấn Bút Sơn ban hành kế hoạch tổ chức thực hiện 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 thị trấn năm 2022 với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng), nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của tổ chức, công dân.

- Trên cơ sở kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, tham mưu, đề xuất với cơ quan có thẩm quyền giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế; cải thiện chất lượng phục vụ; từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Chỉ số hài lòng phải phản ánh khách quan, trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công cụ thể.

- Việc tổ chức thực hiện phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, dân chủ, minh bạch; phản ánh đúng thực tế, làm rõ ưu điểm và hạn chế của việc giải quyết thủ tục hành chính và đưa ra các biện pháp khắc phục.

- Nghiêm cấm mọi hành vi sửa chữa, làm sai lệch kết quả khảo sát, đánh giá

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi

Đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị cung cấp dịch vụ công trong năm 2022 trên địa bàn thị trấn.

2. Đối tượng

Tổ chức, công dân có giao dịch với cơ quan nhà nước, đơn vị cung cấp dịch vụ công trong việc yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

III. NỘI DUNG KHẢO SÁT

1. Lĩnh vực lựa chọn để khảo sát

TT	Lĩnh vực khảo sát	Bộ phận tham mưu giải quyết	Địa bàn khảo sát	Thời điểm giải quyết TTHC cung cấp dịch vụ công
1	Lĩnh vực Hộ tịch (Xác nhận tình trạng hôn nhân)	Công chức TP-HT	Các phố có công dân giao dịch TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn Bút Sơn	- Tại thời điểm khảo sát (thực hiện khảo sát trực tiếp) - Khảo sát người dân đã thực hiện TTHC trong năm 2022
2	Lĩnh vực Chứng thực	Công chức TP-HT	Các phố có công dân giao dịch TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn Bút Sơn	- Tại thời điểm khảo sát (thực hiện khảo sát trực tiếp)

2. Số lượng phiếu cần khảo sát

TT	Lĩnh vực khảo sát	Số lượng phiếu	Ghi chú
1	Lĩnh vực Hộ tịch	50	
2	Chứng thực	100	
	Tổng	150	

3. Nội dung công việc và thời gian thực hiện

TT	Nội dung công việc	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm	Bộ phận chịu trách nhiệm thực hiện tham mưu	Bộ phận phối hợp
1	Xây dựng Kế hoạch khảo sát	Tháng 4/2022	Kế hoạch	Văn phòng	Bộ phận một cửa
2	Xây dựng bộ công cụ khảo sát	Tháng 7/2022	Mẫu phiếu đối với	Văn phòng	Các chuyên gia (nếu có)

			từng vực lĩnh		
3	Tiến hành khảo sát	Tháng 9/2022 và tháng 10/2022	Số lượng phiếu đã điền	Văn phòng	Bộ phận một cửa
4	Kiểm tra phiếu khảo sát	Ngay sau khi kết thúc khảo sát	Báo cáo kết quả	Văn phòng	Bộ phận một cửa
5	Xây dựng báo cáo khảo sát	Ngay sau khi kết thúc khảo sát	Dự thảo báo cáo kết quả khảo sát	Văn phòng	
6	Công bố kết quả khảo sát	Tháng 11/2022	Báo cáo hoàn chỉnh	Văn phòng	

4. Kinh phí khảo sát

Kinh phí chi cho cuộc khảo sát được lấy từ nguồn kinh phí chi thường xuyên - chi nhiệm vụ cải cách hành chính đã được phê duyệt.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND

- Chủ trì, phối hợp với công chức chuyên môn, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện đo lường sự hài lòng của dân, tổ chức với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hàng năm trên quy mô toàn thị trấn.

- Tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND thị trấn, báo cáo UBND huyện kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức theo quy định.

- Công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong việc công ứng dịch vụ hành chính công.

- Đề xuất với cơ quan có thẩm quyền biện pháp, giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót được chỉ ra thông qua kết quả chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, nhằm cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá, tổng hợp việc triển khai đo lường sự hài lòng của các công chức chuyên môn.

2. Các công chức chuyên môn, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND thị trấn.

- Phối hợp, hỗ trợ văn phòng trong triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quy mô toàn huyện. Bố trí nguồn lực để triển khai các nhiệm vụ phối hợp, hỗ trợ triển khai đo lường sự hài lòng quy mô huyện theo kế hoạch hàng năm.

- Căn cứ vào tình hình cụ thể của lĩnh vực mình phụ trách để tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong phạm vi mình phụ trách.

- Kịp thời khắc phục những hạn chế được phát hiện qua kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với lĩnh vực mình nhằm nâng cao chỉ số hài lòng trong việc thực hiện cung cấp dịch vụ công.

- Báo cáo UBND thị trấn (qua văn phòng) về tình hình, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng trong phạm vi lĩnh vực mình phụ trách.

3. Công chức VH-XH

Chủ trì công tác tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức cho người dân và xã hội về mục tiêu, ý nghĩa của việc 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 thị trấn Bút Sơn.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức thực hiện 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 thị trấn Bút Sơn năm 2022. Đề nghị các công chức chuyên môn nghiêm túc triển khai thực hiện, trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh về văn phòng để tổng hợp, báo cáo UBND thị trấn xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ (b/c);
- TT ĐU, HĐND, UBND TT (b/c);
- Các ngành, ĐT (t/h);
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Hồng Sơn