

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC tại “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” năm 2022

Thực hiện kế hoạch Cải cách hành chính năm 2022. UBND xã ban hành kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC năm 2022 như sau:

I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công trong giải quyết TTHC. Qua đó, tiếp nhận các yêu cầu, nguyện vọng trong giải quyết TTHC để có những biện pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ. Đồng thời là cơ sở để UBND xã xem xét, đánh giá công chức thực hiện nhiệm vụ, qua đó kịp thời chấn chỉnh các hành vi tiêu cực của cán bộ, công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

- Kịp thời phát hiện các quy định TTHC không còn phù hợp và kiến nghị sửa đổi, bổ sung. Đồng thời, mong muốn nhận được các sáng kiến, hiến kế cải cách hành chính để nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ công ngày càng tốt hơn.

2. Yêu cầu

- Việc tổ chức thực hiện phải đảm bảo tính khoa học, công khai, minh bạch;

- Kết quả khảo sát phải phản ánh tính trung thực, khách quan kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân về hoạt động giải quyết TTHC; đánh giá rõ những ưu điểm và hạn chế trong hoạt động cung ứng dịch vụ công và đưa ra các biện pháp cải thiện.

II. ĐỐI TƯỢNG, NGUYÊN TẮC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Đối tượng

Đối tượng được khảo sát là cá nhân, tổ chức có giao dịch và phối hợp giải quyết TTHC của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

2. Nguyên tắc

- Các tổ chức, cá nhân đều được trưng cầu ý kiến đánh giá về kết quả giải

quyết thủ tục hành chính của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên tinh thần tự nguyện và vì lợi ích chung.

- Không bắt buộc cung cấp thông tin về của tổ chức, cá nhân được hỏi ý kiến.
- Nghiêm cấm mọi hành vi sửa chữa, làm sai lệch kết quả khảo sát

III, SỐ LƯỢNG , THỜI GIAN VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG

1. Quy mô

Quy mô lấy phiếu các bộ phận cụ thể như sau:

- Quy mô: mỗi quý lấy ít nhất 25 phiếu
- Các bộ phận: Tư pháp, tài nguyên môi trường, lao động, thương binh và xã hội

2, Phương pháp lấy phiếu

Lấy bằng hình thức trực tuyến và phiếu giấy tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

3, Thời gian:

Từ quý II đến hết năm 2022.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Giao cho công chức Văn phòng – thống kê xã tham mưu văn bản, lấy ý kiến khảo sát gửi các tổ chức, đơn vị, cá nhân đến giao dịch tại bộ phận 1 cửa; tổng hợp phiếu và báo cáo kết quả khảo sát về UBND xã để đánh giá.

Trên đây là kế hoạch tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ;
- Lưu: VPUBND.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Hoàng Văn Thư