

KẾ HOẠCH

Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của công dân, tổ chức trong công tác giải quyết các thủ tục hành chính năm 2023 tại Ủy ban nhân dân xã Thượng Lộ

Căn cứ Quyết định số 07/QĐ-UBND ngày 09/01/2023 của Ủy ban nhân dân xã Thượng Lộ về việc ban hành kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 và tình hình thực tế của địa phương, Ủy ban nhân dân xã xây dựng kế hoạch tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của công dân, tổ chức trong công tác giải quyết các thủ tục hành chính năm 2023, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Nhằm xác định mức độ thụ hưởng lợi ích từ dịch vụ hành chính công đối với tổ chức và công dân; phát huy quyền làm chủ của nhân dân trong việc tham gia xây dựng chính quyền; là nội dung tham khảo để đánh giá cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ cung ứng dịch vụ hành chính công, qua đó đề ra biện pháp hành động để phục vụ các tổ chức và công dân tốt hơn trong thời gian đến.

- Việc tổ chức thực hiện phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, dân chủ, minh bạch, phản ánh đúng khả năng và thực tế hoạt động, làm rõ được ưu điểm và tồn tại của hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công.

II. NỘI DUNG VÀ HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát mức độ hài lòng

- Nơi đón tiếp của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.
- Thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.
- Thái độ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.
- Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
- Mức độ đơn giản/phức tạp của hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Hình thức khảo sát mức độ hài lòng

- Hình thức khảo sát: Bảng phiếu khảo sát in trực tiếp trên phần mềm một cửa điện tử.

- Phương thức khảo sát: Các công chức phát phiếu khảo sát mức độ hài lòng để tổ chức, công dân đánh giá tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi đã giải quyết xong hồ sơ.

3. Đối tượng và số lượng khảo sát

- Đối tượng khảo sát: Các tổ chức, cá nhân đã có giao dịch hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã trên các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã.

- Số lượng khảo sát: Đạt ít nhất 50% tổng số hồ sơ đã tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

4. Thời gian tổ chức khảo sát

Thường xuyên trong năm.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã: Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc tổ chức khảo sát của các công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Định kỳ hàng tháng tổ chức họp Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để kịp thời chấn chỉnh những hạn chế, thiếu sót của công chức làm việc tại Bộ phận.

2. Các công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã: Tổ chức thực hiện việc khảo sát, đảm bảo số lượng phiếu theo Kế hoạch. Hàng tháng tổng hợp kết quả báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã. Chủ động khắc phục những hạn chế, thiếu sót sau mỗi lần tổng hợp ý kiến khảo sát.

3. Công chức Tư pháp - Hộ tịch: Đầu mối trong việc tổ chức khảo sát, hàng tháng tổng hợp, thông báo kết quả khảo sát. Niêm yết thông báo kết quả khảo sát hàng tháng tại Bảng niêm yết của Ủy ban nhân dân xã.

4. Công chức Văn phòng - Thống kê: Chịu trách nhiệm đăng tải thông báo kết quả khảo sát hàng tháng lên Trang thông tin điện tử của xã.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trong công tác giải quyết các thủ tục hành chính năm 2023 tại Ủy ban nhân dân xã Thượng Lộ. Yêu cầu các đồng chí cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các ban, ngành liên quan tổ chức thực hiện có hiệu quả Kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- TV. Đảng ủy;
- TT. HĐND xã;
- Các thành viên UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Hồ Văn Chính