

KẾ HOẠCH

Tổ chức đánh giá 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 năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 05/KH-UBND ngày 12/01/2024 của Ủy ban nhân dân xã Tây Xuân về cải cách hành chính năm 2024. Ủy ban nhân dân xã ban hành Kế hoạch tổ chức đánh giá 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 UBND xã Tây Xuân năm 2024 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Giúp Ủy ban nhân dân xã nắm được chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và năng lực, đạo đức của cán bộ, công chức (CBCC) làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Ủy ban nhân dân xã.

b) Thu thập ý kiến của tổ chức và người dân 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 CBCC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Đồng thời làm cơ sở đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của mỗi CBCC phục vụ cho công tác đánh giá, phân loại CBCC năm 2024.

2. Yêu cầu

a) Phải bảo đảm khách quan, trung thực, dân chủ và minh bạch; phản ánh đúng thực tế kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để có các giải pháp khắc phục.

b) Thực hiện khảo sát thường xuyên bằng hình thức: Hướng dẫn cho người dân thực hiện khảo sát mức độ hài lòng bằng hệ thống Kiosk thông tin đặt tại phòng làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Định kỳ hàng tháng và hàng quý và năm bộ phận Văn phòng - Thống kê tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát tại cơ quan. Ngoài ra còn thực hiện báo cáo tình hình thực hiện công tác khảo sát mức độ hài lòng tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND khi có yêu cầu của cấp trên.

II. NỘI DUNG

1. Khảo sát tất cả các lĩnh vực tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã.

a) Thời gian thực hiện: Năm 2024.

b) Cách thức thực hiện:

- Tất cả cán bộ, công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hướng dẫn cho người dân thực hiện khảo sát mức độ hài lòng bằng hệ thống Kiosk thông tin đặt tại phòng làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận.

- Bộ phận Văn phòng - Thống kê tổ chức thống kê kết quả mức độ hài lòng để tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá ít nhất 1 lần/tháng.

- Công bố kết quả khảo sát:

+ Định kỳ hàng tháng: Vào ngày 28 hàng tháng; định kỳ hàng quý: Vào ngày 28/3/2024, 28/9/2024 UBND xã công bố kết quả khảo sát Quý I, Quý III/2024 của cơ quan và niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã;

+ Định kỳ 06 tháng, cả năm: Vào ngày 28/6/2024 và ngày 28/12/2024: UBND xã công bố kết quả khảo sát 06 tháng và cả năm 2024 của cơ quan và niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã;

- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) theo đúng quy định về thời gian và hình thức.

2. Số lượng ý kiến khảo sát:

Số lượng ý kiến khảo sát phải đảm bảo tỷ lệ trên 80% tổng số hồ sơ giải quyết của từng lĩnh vực tại cơ quan trong năm.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Lãnh đạo UBND xã trực tiếp chỉ đạo bộ phận chuyên môn thường xuyên theo dõi số lượng và kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân được thực hiện trên hệ thống Kiosk thông tin, đảm bảo số lượng khảo sát đạt yêu cầu theo quy định.

2. Bộ phận Văn hóa - Xã hội, Đài truyền thanh xã tổ chức các hoạt động tuyên truyền trên hệ thống đài truyền thanh của xã về hoạt động khảo sát đến các tổ chức, cá nhân có thực hiện giao dịch hành chính công đối với cơ quan.

3. Các công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trực tiếp hướng dẫn cách thức sử dụng hệ thống Kiosk thông tin cho các tổ chức, cá nhân giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

4. Bộ phận Văn phòng - Thống kê xã hướng dẫn, đôn đốc các công chức chuyên môn thực hiện khảo sát ý kiến tổ chức, công dân đến giao dịch thủ tục hành chính tại cơ quan đúng mục đích, yêu cầu; tổng hợp, theo dõi, báo cáo kết quả khảo sát đến UBND huyện.

5. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các bộ phận chuyên môn phản ánh trực tiếp về Ủy ban nhân dân xã qua bộ phận Văn phòng - Thống kê xã để hướng dẫn thực hiện hoặc xem xét sửa đổi cho phù hợp.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức đánh giá 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 Ủy ban nhân dân xã Tây Xuân năm 2024. Ủy ban nhân dân xã yêu cầu cán bộ, công chức triển khai thực hiện nghiêm túc./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ huyện;
- TT Đảng ủy, TT HĐND;
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- Các ban, ngành, đoàn thể xã;
- Lưu VT.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Huỳnh Văn Dũng

