

Số: /KH-UBND

Đắk R'Lấp, ngày tháng 8 năm 2023

## **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 cấp huyện, cấp xã năm 2023**

Căn cứ Quyết định số 65/QĐ-UBND, ngày 05/01/2023 của Ủy ban nhân dân huyện Đắk R'Lấp ban hành Kế hoạch cải cách hành chính huyện Đắk R'Lấp năm 2023;

Ủy ban nhân dân huyện Đắk R'Lấp 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 cấp huyện, cấp xã thuộc huyện Đắk R'lấp năm 2023 như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích:**

- Nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Ủy ban nhân dân huyện. Thông qua đó nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, sự hài lòng về lợi ích của người dân, cung cấp dịch vụ hành chính và năng lực, đạo đức của công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

- 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:**

- Việc tiến hành lấy ý kiến của người dân, tổ chức là việc làm thường xuyên theo quy trình với các hình thức thiết thực nhằm đảm bảo lấy ý kiến của người dân, tổ chức kịp thời;

- Việc lấy ý kiến khảo sát phải bảo đảm khách quan, khoa học, công khai, 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 Tiếp nhận và trả kết quả.

- 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.

## **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 Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã từ ngày 01/01/2023 đến hết ngày 30/8/2023.

## **2. Đối tượng khảo sát**

Đối tượng được khảo sát mức độ hài lòng là người dân, tổ chức đã có giao dịch hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp 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 Tiếp nhận và trả kết quả.

### **2. Đơn vị được khảo sát:**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện Đắk R'Lấp, Ủy ban nhân dân 11 xã, thị trấn thuộc huyện Đắk R'Lấp 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 Tiếp nhận và trả kết quả.

**3. Phương pháp khảo sát:** Khảo sát trực tiếp, thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông qua Phiếu khảo sát.

**4. Số lượng khảo sát:** 130 phiếu khảo sát (Có mẫu phiếu khảo sát kèm theo). Phân bổ số phiếu cụ thể như sau:

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện: 20 phiếu
- UBND thị trấn Kiến Đức: 10 phiếu.
- UBND xã Kiến Thành: 10 phiếu.
- UBND xã Đắk Wer: 10 phiếu.
- UBND xã Nhân Cơ: 10 phiếu.
- UBND xã Nhân Đạo: 10 phiếu.
- UBND xã Nghĩa Thắng: 10 phiếu.
- UBND xã Đạo Nghĩa: 10 phiếu.
- UBND xã Đắk Sin: 10 phiếu.
- UBND xã Hưng Bình: 10 phiếu.
- UBND xã Đắk Ru: 10 phiếu.
- UBND xã Quảng Tín: 10 phiếu.

**5. Thời gian tổ chức khảo sát:** Từ ngày 04/9/2023 đến 15/9/2023.

**6. Kết quả khảo sát:** Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai đến các địa phương liên quan, công khai trên Cổng thông tin điện tử của huyện; 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 Tiếp nhận và trả kết quả.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện, UBND các xã, thị trấn:** Bộ trí công chức phối hợp thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân theo kế hoạch.

**2. Phòng Nội vụ**

- Xây dựng Phiếu khảo sát.

- Thực hiện việc khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung ứng dịch vụ công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã năm 2023 theo Kế hoạch.

- Thu thập lại tất cả các phiếu khảo sát, tiến hành 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 Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã bằng văn bản trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng theo những nội dung đã được xây dựng trong phiếu khảo sát và báo cáo ủy ban nhân dân huyện.

**3. Văn phòng HĐND và UBND huyện (Công thông tin điện tử huyện), Trung tâm Văn hóa, Thể thao và Truyền thông** có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, địa phương phản ánh kịp thời về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) để phối hợp xử lý./.

**Nơi nhận:**

- TT Huyện ủy;
- CT, PCT UBND huyện;
- Văn phòng HĐND và UBND huyện;
- Phòng Nội vụ;
- Trung tâm Văn hóa, Thể thao và TT;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trang thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT, NV(L).

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Quang Tứ**