

Số: 59 /KH-UBND

Đắk Glong, ngày 18 tháng 3 năm 2024

KẾ HOẠCH

Khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn huyện Đắk Glong năm 2024

Thực hiện Công văn số 1024/UBND-TH, ngày 27/02/2024 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc triển khai thực hiện các nội dung, đề xuất, kiến nghị của Sở Nội vụ; Báo cáo số 30/BC-SNV, ngày 02/02/2024 của Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông về kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước cấp huyện trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

Nhằm khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn huyện; Ủy ban nhân dân huyện ban hành Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn huyện Đắk Glong năm 2024, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Sử dụng hiệu quả kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà người dân đánh giá chưa tích cực, hài lòng thấp và các nội dung được nhiều người dân mong đợi cải thiện trong thời gian tới; đánh giá, xác định nguyên nhân chủ quan, khách quan của các tồn tại và xác định các giải pháp khắc phục phù hợp nhằm nâng cao chất lượng xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công, từ đó nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính huyện Đắk Glong năm 2024.

- Đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước nhằm thu thập các thông tin góp ý của người dân, doanh nghiệp để đánh giá khách quan việc tuân thủ các quy định của pháp luật trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn huyện. Qua đó, phát huy vai trò giám sát của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính Nhà nước.

- Các cơ quan hành chính Nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, doanh nghiệp để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng các dịch vụ hành chính công và nâng cao sự hài lòng của người dân,

doanh nghiệp và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, doanh nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức (CBCC) trên địa bàn huyện ngày càng tốt hơn.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai khảo sát phải đúng nội dung, tiến độ, đảm bảo tính khoa học, khách quan, minh bạch; phản ánh đúng thực tế hoạt động thực hiện giải quyết dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị được khảo sát.

- Câu hỏi khảo sát phải phù hợp với hệ thống tiêu chí, tiêu chí thành phần, xác định số lượng, nội dung đảm bảo đáp ứng yêu cầu của cải cách hành chính; dễ hiểu, dễ trả lời; phù hợp với trình độ dân trí đa dạng của đối tượng được khảo sát; phù hợp với các quy định liên quan và thực tiễn cung ứng dịch vụ hành chính công hiện nay.

- Phương pháp khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước phải đảm bảo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

- Kết quả khảo sát sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, được công bố kịp thời, rộng rãi; giúp các cơ quan hành chính Nhà nước xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

1. Phạm vi: Khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn huyện Đắk Glong.

2. Đối tượng: Tổ chức, cá nhân đã thực hiện các thủ tục hành chính với cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn huyện.

III. NỘI DUNG KHẢO SÁT

1. Các yếu tố đo lường mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp

Các yếu tố đo lường mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước bao gồm các yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công: Tiếp cận dịch vụ hành chính công; Thủ tục hành chính; Cán bộ, Công chức, viên chức giải quyết TTHC; Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị.

2. Các lĩnh vực khảo sát

Thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với các dịch vụ hành chính được tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa huyện và UBND các xã. Trong đó, tập trung vào những lĩnh vực liên quan, có nhiều tác động đến người dân, doanh nghiệp như: đất đai, xây dựng, tư pháp, hộ tịch, kinh doanh.

3. Số lượng phiếu khảo sát trực tiếp: 400 phiếu.

4. Hình thức khảo sát

- Gửi phiếu lấy ý kiến trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp và tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, UBND các xã.

- Khảo sát trực tuyến.

6. Thời gian thực hiện: Từ tháng 8 đến tháng 10 năm 2024.

7. Kinh phí thực hiện

- Kinh phí thực hiện được lấy từ kinh phí cải cách hành chính huyện năm 2024.

- Việc quản lý, sử dụng thanh quyết toán kinh phí khảo sát thực hiện theo quy định hiện hành.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

- Chủ trì xây dựng Phương án khảo sát, thành lập Tổ khảo sát mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan Nhà nước năm 2023 (Tổ khảo sát); hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, UBND các xã thực hiện các nội dung kế hoạch đề ra.

- Kết thúc khảo sát, tổng hợp báo cáo kết quả; tham mưu, đề xuất UBND huyện những nhiệm vụ, giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện.

2. Bộ phận Một cửa huyện; UBND các xã: Chủ động, tích cực phối hợp với Phòng Nội vụ để tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn huyện đạt kế hoạch đề ra.

3. Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Truyền thông huyện

Tăng cường tuyên truyền về mục đích ý nghĩa của việc đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính Nhà nước, để người dân, doanh nghiệp tích cực chủ động thực hiện khảo sát, đánh giá khách quan, trung thực mức độ phục vụ của các cơ quan nhà nước trên địa bàn huyện.

Trên đây là Kế hoạch sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn huyện Đắk Glong năm 2024. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân các xã triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- TT. Huyện ủy;
- TT. HĐND huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Các Phòng, ban, đơn vị;
- UBND các xã;
- Trang thông tin điện tử huyện (đăng tải);
- Lưu: VT, NV (Đương).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Ký bởi: Ủy ban nhân dân huyện Đắk Glong
Cơ quan: Tỉnh Đắk Nông
Thời gian ký: 18/03/2024 08:20:36



Quam

Trần Nam Thuận

