

Số: 17 /KH-UBND

Tân Lợi, ngày 24 tháng 02 năm 2025

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trong năm 2025 trên địa bàn xã Tân Lợi

Căn cứ Quyết định số 2735/QĐ-UBND ngày 01/12/2015 của UBND tỉnh Bình Phước ban hành quy định về khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Phước;

Nhằm khảo sát sự hài lòng của công dân, tổ chức về chất lượng dịch vụ hành chính nhà nước tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

UBND xã ban hành Kế hoạch Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính nhà nước tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của UBND xã như sau:

I. Mục đích, yêu cầu:

1. Mục đích:

Nhằm giúp UBND xã nắm được chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính nhà nước và năng lực, đạo đức của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ 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 nhà nước.

2. Yêu cầu:

Phải đảm bảo khách quan, khoa học và minh bạch; phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

II. Phạm vi, đối tượng khảo sát:

1. Phạm vi khảo sát: Tất cả các dịch vụ hành chính thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

2. Đối tượng khảo sát: Đối tượng khảo sát mức độ hài lòng là người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính nhà nước thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

II. Nội dung và phương pháp khảo sát:

1. Nội dung khảo sát: Khảo sát chất lượng dịch vụ hành chính thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Phương pháp khảo sát:

Khảo sát bằng 2 hình thức trực tuyến và trực tiếp, thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông qua phiếu khảo sát và trên hệ thống.

Các công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả sau khi hoàn tất hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức thì hướng dẫn cá nhân, tổ chức điền vào phiếu khảo sát

và đồng thời hướng dẫn người khảo sát mức độ hài lòng trên hệ thống. Đảm bảo số lượng phiếu khảo sát đạt từ 10% số lượt người liên hệ giao dịch trở lên.

Số lượt người giao dịch được xác định là số lượt cá nhân, tổ chức đã giao dịch giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong năm.

3. Thời gian tổ chức khảo sát: Tiến hành thường xuyên trong năm.

4. Kết quả khảo sát: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai, là cơ sở tham khảo công tác đánh giá, xếp loại, khen thưởng, kỷ luật đối với 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 hồ sơ và trả kết quả.

III. Tổ chức thực hiện:

1. Văn phòng – Thống kê:

Trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND xã để có biện pháp khắc phục, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công.

2. Đài truyền thanh: Có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này.

3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Có trách nhiệm hướng dẫn người dân, tổ chức khảo sát kết hợp giữa hai hình thức.

4. Các ban, ngành chuyên môn: Phối hợp với Văn phòng – Thống kê thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của UBND xã.

5. Các ban, ngành đoàn thể, các ấp sóc: Tuyên truyền, vận động các đoàn viên, hội viên và Nhân dân tích cực tham gia khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với dịch vụ hành chính nhà nước của địa phương.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã Tân Lợi năm 2025./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ huyện;
- Đảng ủy – HĐND xã;
- Các ban ngành, đoàn thể xã;
- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã;
- Các ấp, sóc;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH