

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện năm 2020

Thực hiện Kế hoạch số 309/KH-UBND ngày 18/8/2020 của UBND tỉnh; Công văn số 1522/SNV-CCHC&VTLT ngày 24/8/2020 của Sở Nội vụ về khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; Ủy ban nhân dân huyện xây dựng Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với UBND các xã, thị trấn năm 2020, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND các xã, thị trấn năm 2020 nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công. Thông qua đó, giúp các đơn vị nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

- Tổng hợp ý kiến đánh giá, rút kinh nghiệm để từng bước nghiên cứu, hoàn thiện nội dung, phương pháp đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện.

2. Yêu cầu:

- Tổ chức khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân phải đảm bảo khách quan, khoa học và minh bạch; phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ trong cung cấp dịch vụ hành chính công tại UBND các xã, thị trấn.

- Việc triển khai các hoạt động đảm bảo tuân thủ đúng kế hoạch, phương pháp, phù hợp với nguồn lực được phân bổ, tiết kiệm, đạt mục tiêu đề ra; có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai, thực hiện.

- Nâng cao nhận thức và trách nhiệm của các cấp, các ngành và người dân, tổ chức đối với công tác cải cách hành chính trên địa bàn huyện.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Phạm vi đo lường sự hài lòng: UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện.

2. Đối tượng đo lường sự hài lòng: Là người dân, cá nhân đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch giải quyết thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ tại UBND các xã, thị trấn, **kể từ ngày 02/01/2020 đến hết ngày 31/8/2020** và đã nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính (hồ sơ thuộc 03 lĩnh vực: Tư pháp - Hộ tịch; Tài nguyên và Môi trường; Lao động - Thương binh và Xã hội).

3. Quy mô mẫu đo lường sự hài lòng

UBND các xã, thị trấn lập và báo cáo UBND huyện (qua phòng Nội vụ) danh sách người dân, đại diện tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính và đã nhận kết quả theo số lượng được phân bổ dưới đây:

TT	Đơn vị	Cỡ mẫu			Ghi chú
		Cá nhân	Tổ chức	Tổng	
1	Thị trấn Tiên Điền	15	10	25	
2	Thị trấn Xuân An	15	10	25	
3	Xã Xuân Hội	15	10	25	
4	Xã Đan Trường	15	10	25	
5	Xã Xuân Hải	15	10	25	
6	Xã Xuân Phổ	15	10	25	
7	Xã Xuân Giang	15	10	25	
8	Xã Xuân Yên	15	10	25	
9	Xã Xuân Lam	15	10	25	
10	Xã Xuân Hồng	15	10	25	
11	Xã Xuân Lĩnh	15	10	25	
12	Xã Xuân Viên	15	10	25	
13	Xã Xuân Mỹ	15	10	25	
14	Xã Xuân Thành	15	10	25	
15	Xã Cổ Đạm	15	10	25	
16	Xã Xuân Liên	15	10	25	
17	Xã Cương Gián	15	10	25	
Tổng		255	170	425	

Lưu ý:

(1) Đối với các cơ quan, đơn vị không có hoặc có số lượng thủ tục hành chính được giải quyết cho tổ chức/doanh nghiệp ít hơn cỡ mẫu quy định thì số lượng phiếu của tổ chức/doanh nghiệp được chuyển sang số lượng phiếu của cá nhân có thủ tục hành chính đã được giải quyết, nhận kết quả và ngược lại.

(2) Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, danh sách dự phòng phải có đầy đủ thông tin và những người có tên trong danh sách mẫu phải đáp ứng đúng yêu cầu đối với đối tượng điều tra xã hội học.

(3) Không được đưa vào danh sách tổng thể N các trường hợp sau: (i) Người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch nhưng chưa nhận kết quả; (ii) người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch trực tuyến và giao dịch qua dịch vụ bưu chính công ích; (iii) người dân, tổ chức đã giao dịch và đã nhận kết quả nhưng địa chỉ cư trú không ở trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.

4. Phương pháp tổ chức:

- Ủy ban nhân dân huyện giao phòng Nội vụ tổ chức khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC tại UBND các xã, thị trấn;

- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn lập danh sách cỡ mẫu, phiếu (theo biểu mẫu gửi đính kèm) của cá nhân, cá nhân đại diện tổ chức, doanh nghiệp, gửi danh sách cỡ mẫu về UBND huyện (qua phòng Nội vụ), **trước ngày 05/9/2020**.

- Ý kiến của người dân, đại diện tổ chức doanh nghiệp được đảm bảo bí

mật về nguyên tắc theo quy định của công tác điều tra xã hội học.

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc huyện, Hội Cựu chiến binh huyện theo dõi, giám sát quá trình đo lường sự hài lòng theo đúng quy định.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện: Thực hiện theo Thông tư số 109/2016/TT-BTC ngày 30/6/2016 của Bộ Tài chính về quy định lập dự toán quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện các cuộc điều tra thống kê, tổng điều tra thống kê quốc gia.

2. Trách nhiệm của các đơn vị, địa phương

2.1. Phòng Nội vụ:

- Chịu trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra toàn diện việc thực hiện các nội dung của Kế hoạch này.

- Chủ trì, phối hợp với phòng Tài chính - Kế hoạch và các đơn vị liên quan lập dự toán kinh phí hoạt động theo quy định trình UBND huyện xem xét, quyết định.

- Báo cáo UBND huyện kết quả đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện năm 2020.

2.2. Phòng Tài chính - Kế hoạch: Tham mưu UBND huyện cấp kinh phí thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức về sự phục vụ của UBND các xã, thị trấn năm 2020.

2.3. Phòng Văn hóa - Thông tin: Chỉ đạo Trung tâm Văn hóa - Truyền thông cấp huyện, trạm truyền thanh cơ sở tuyên truyền mục đích, ý nghĩa, nội dung việc triển khai đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn để cá nhân, tổ chức biết và thực hiện.

2.4. UBND các xã, thị trấn: Phối hợp với phòng Nội vụ để triển khai công việc đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của UBND các xã, thị trấn năm 2020 trong phạm vi trách nhiệm của đơn vị.

Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, Hội Cựu chiến binh huyện: Phối hợp với phòng Nội vụ theo dõi, giám sát quá trình đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của UBND các xã, thị trấn năm 2020 theo quy định.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, báo cáo UBND huyện (qua phòng Nội vụ) để được giải quyết kịp thời./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch, PCT UBND huyện;
- UBMT Tổ quốc huyện;
- Hội Cựu Chiến binh huyện;
- Các phòng, đơn vị thuộc UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hải Nam