

Số: /KH-UBND

Krông Nô, 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 huyện và cấp xã trên địa bàn huyện Krông Nô năm 2023

Triển khai Quyết định số 62/QĐ-UBND ngày 09/01/2023 của UBND huyện Krông Nô về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính huyện Krông Nô năm 2023; UBND huyện Krông Nô 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 huyện và cấp xã trên địa bàn huyện Krông Nô 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 UBND 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.

- Tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính trong cung cấp dịch vụ hành chính công.

- 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.

- Phát huy vai trò giám sát của Nhân dân đối với hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính Nhà nước.

- Phục vụ công tác đánh giá, xác định chỉ số cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương năm 2023.

##### 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 đảm bảo 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 phải được công bố kịp thời, đầy đủ, công khai theo quy định và 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 lĩnh vực có phát sinh giao dịch đối với người dân, tổ chức thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn huyện Krông Nô từ ngày 25/8/2023 đến ngày 15/10/2023.

### **2. Đối tượng khảo sát**

Đối tượng được khảo sát mức độ hài lòng là người dân, tổ chức đã trực tiếp giao dịch giải quyết thủ tục hành chính và nhận kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và cấp xã trên địa bàn huyện từ ngày 25/8/2023 đến ngày 15/10/2023.

## **III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT**

### **1. Nội dung khảo sát:**

- Khảo sát, lấy ý kiến nhận xét, đánh giá về 05 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính Nhà nước; (2) Về Thủ tục hành chính; (3) Công chức (hoặc viên chức) giải quyết công việc; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị (nếu có).

- Thu thập ý kiến góp ý của người dân về các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

### **2. Đơn vị khảo sát:**

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và cấp xã trên địa bàn huyện Krông Nô 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:** 500 phiếu khảo sát (*Có mẫu phiếu khảo sát kèm theo*). Phân bổ số lượng phiếu cụ thể như sau:

- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện: 120 phiếu.
- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã: Mỗi đơn vị 40 phiếu.

**5. Thời gian tổ chức khảo sát:** từ ngày 25/8/2023 đến ngày 15/10/2023.

### **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 Trang 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:**

- Bố trí công chức phối hợp thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân theo Kế hoạch.

- Tổng hợp kết quả khảo sát và tất cả các phiếu khảo sát gửi về Văn phòng HĐND&UBND huyện **trước ngày 18/10/2023**.

##### **2. Văn phòng HĐND&UBND huyện:**

- 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 huyện và 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 huyện và 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 UBND huyện.

##### **3. Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm VH-TT&TT:**

Phối hợp phổ biến, tuyên truyền rộng rãi việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này trên Trang thông tin điện tử của huyện và các phương tiện thông tin đại chúng.

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 Văn phòng HĐND&UBND huyện) để phối hợp xử lý./.

##### **Nơi nhận:**

- CT, các PCT UBND huyện;
- VP HĐND&UBND huyện;
- Phòng VH&TT;
- Trung tâm VH&TT&TT;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Trần Đăng Ánh**