

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ SƠN LÂM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự Do - Hạnh phúc

Số : 43/KH-UBND

Sơn Lâm, ngày 6 tháng 10 năm 2021

KẾ HOẠCH

Khảo sát đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết Thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân xã Sơn Lâm năm 2021

Thực hiện Kế hoạch số 113/KH-UBND ngày 29 tháng 9 năm 2021 của UBND huyện Hương Sơn về Khảo sát đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết Thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Hương Sơn năm 2021. Ủy ban nhân dân xã Sơn Lâm ban hành kế hoạch Khảo sát đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết Thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân xã Sơn Lâm năm 2021 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 xã năm 2021 nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của UBND xã. Qua đó giúp UBND xã nắm bắt được yêu cầu, mong muốn, khuyến nghị 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.

2. Yêu cầu

- Việc tổ chức thực hiện phải bảo đảm khách quan, đúng đối tượng, công khai, khoa học và minh bạch; phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ trong giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã.

- Các câu hỏi khảo sát phải đảm bảo tính khoa học, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với đối tượng khảo sát.

- Việc triển khai các hoạt động đo lường sự lòng phải đảm bảo theo đúng các nội dung của Kế hoạch, 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.

- Ý kiến của người dân, tổ chức được đảm bảo bí mật theo quy định của công tác điều tra xã hội học.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Phạm vi đo lường sự hài lòng: cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính tại UBND xã .

2. Đối tượng, khoảng thời gian xác định lấy mẫu để đo lường sự hài lòng: là người dân hoặc cá nhân đại diện cho tổ chức/ doanh nghiệp đã trực tiếp thực hiện

2. Đối tượng, khoảng thời gian xác định lấy mẫu để đo lường sự hài lòng: là người dân hoặc cá nhân đại diện cho tổ chức/ doanh nghiệp đã trực tiếp thực hiện giao dịch thủ tục hành chính, sử dụng các dịch vụ của cơ quan nhà nước, đã nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã Sơn Lâm từ ngày 01/09/2020 đến ngày 31/8/2021 (phải đủ 12 tháng).

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Đơn vị chủ trì: UBND huyện.

2. Đơn vị phối hợp: Các bộ phận chuyên môn cấp xã (Tư pháp; Tài nguyên và Môi trường; Lao động - thương binh và xã hội)

3. Quy mô mẫu đo lường sự hài lòng:

+ Quy mô lấy mẫu (số lượng mẫu phiếu) đo lường sự hài lòng đối với các nhân, tổ chức xác định cụ thể như sau:

- UBND xã tổng cỡ mẫu 50 mẫu (mẫu cá nhân 40; mẫu tổ chức 10)

- Cỡ mẫu các lĩnh vực, thủ tục hành chính: Tư pháp 20 mẫu; Tài nguyên và Môi trường 20 mẫu; Lao động thương binh và xã hội 10 mẫu.

4. Phương pháp đo lường sự hài lòng

- Trên cơ sở danh sách của tổ chức, cá nhân đã giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, tiến hành lấy phiếu đo lường sự hài lòng theo phương pháp chọn đối tượng điều tra xã hội học.

- UBND huyện ký hợp đồng với đơn vị tư vấn cung ứng dịch vụ (sau đây gọi là đơn vị tư vấn) triển khai đo lường sự hài lòng theo kế hoạch này.

- Việc khảo sát được tiến hành bằng cách phát phiếu, trực tiếp lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức thông qua phiếu khảo sát. Cụ thể các điều tra (của đơn vị tư vấn) tiếp xúc trực tiếp các đối tượng được khảo sát, phát phiếu lấy ý kiến và thực hiện thu hồi phiếu, bảo quản phiếu, các thông tin của người cung cấp theo đúng quy định.

5. Kế hoạch thực hiện các công việc cụ thể

TT	Nội dung	Thời gian	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
5.1	Xây dựng kế hoạch đo lường sự hài lòng	06/10/2021	UBND xã	
5.2	Lập danh sách cá nhân, tổ chức có giao dịch thủ tục hành chính và đã nhận kết quả từ ngày 01/9/2020 đến ngày 31/8/2021	Hoàn thành danh sách và nộp về đồng chí Hòa Tư Pháp trước ngày 07/10/2021	UBND xã	Công chức Tư pháp; Tài nguyên Môi trường; Lao động thương binh và Xã hội

5.3	Hoàn thành danh sách gửi về phòng nội vụ UBND huyện Hương Sơn	Ngày 10/10/2021	UBND xã	Hòa tư pháp
-----	---	-----------------	---------	-------------

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện

Kinh phí được cấp từ nguồn ngân sách nhà nước và thực hiện theo quy định tại thông tư 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 và các quy định hiện hành liên quan.

2. Trách nhiệm của các bộ phận chuyên môn

Công chức Tư pháp; Tài nguyên và Môi trường; Lao động thương binh và xã hội lập danh sách cá nhân, tổ chức có giao dịch thủ tục hành chính và đã nhận kết quả từ ngày 01/9/2020 đến ngày 31 tháng 8 năm 2021 nộp về đồng chí Hòa Tư pháp ngày 07/10/2021 để tổng hợp nộp phòng Nội vụ UBND huyện Hương Sơn. /*th*

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ huyện;
- Chủ tịch và các PCT xã;
- Công chức chuyên môn (TP; TNMT; LĐTBXH);
- Lưu vt.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN



Trần Quỳnh