

Số: /KH-BCĐ

Đức Cơ, ngày tháng 10 năm 2022

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân và tổ chức đối với dịch vụ hành chính công của các cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn huyện Đức Cơ

Nhằm đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và thái độ, năng lực giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn huyện. Ban Chỉ đạo ISO hành chính huyện ban hành Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân và tổ chức đối với dịch vụ hành chính công của các cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn huyện Đức Cơ, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

1. Mục đích: Giúp UBND huyện biết được chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và thái độ, năng lực giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn huyện; thu thập ý kiến của cá nhân và tổ chức để làm cơ sở 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 cá nhân và tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

2. Yêu cầu: Việc thực hiện khảo sát phải đảm bảo chất lượng, hiệu quả, công khai và minh bạch; phản ánh trung thực kết quả đánh giá của cá nhân và tổ chức về hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn huyện. Kết quả khảo sát là căn cứ để đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn.

II. ĐỊA ĐIỂM, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Địa điểm: Bưu điện huyện (*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện*).

2. Đối tượng lấy ý kiến khảo sát: Đối tượng được lấy ý kiến khảo sát mức độ hài lòng là cá nhân và tổ chức có giao dịch hành chính công tại Bộ phận một cửa huyện đã được chuyển giao sang Bưu điện huyện thực hiện từ ngày 01/01/2022 của các cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn huyện.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát:

- Khảo sát về chất lượng thực hiện dịch vụ hành chính công, thái độ phục vụ và hiệu quả việc thực hiện các thủ tục hành chính của cán bộ, công chức viên chức (*theo 05 yếu tố: Chất lượng dịch vụ hành chính công; năng lực cung cấp và khả*

năng đáp ứng dịch vụ hành chính công; thời gian tiếp nhận và giải quyết thủ tục; công tác xử lý các ý kiến phản hồi, phản nản, khiếu nại; khả năng giao tiếp của cán bộ, công chức); đồng thời xin ý kiến về giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện dịch vụ hành chính công.

- Nội dung các câu hỏi khảo sát: *(Kèm theo phiếu khảo sát)*

2. Phương pháp khảo sát: Khảo sát bằng cách phát phiếu khảo sát trực tiếp đến từng cá nhân và tổ chức có giao dịch hành chính công tại Bưu điện huyện.

3. Thời gian khảo sát: Từ ngày 25/10/2022 đến ngày 15/12/2022.

4. Kết quả khảo sát: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân và tổ chức có giao dịch hành chính công được công khai đến từng cơ quan có liên quan, công khai trên Cổng thông tin điện tử của huyện và đưa vào tiêu chí chấm điểm thực hiện cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị hằng năm; là kênh thông tin phục vụ cho công tác đánh giá, khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp phụ trách công tác giải quyết thủ tục hành chính và cả cơ quan, đơn vị, địa phương cung ứng dịch vụ hành chính công.

IV. Tổ chức thực hiện:

1. Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Văn hóa- Thông tin và Thể thao huyện và UBND các xã, thị trấn: Thực hiện phổ biến, tuyên truyền việc thực hiện nội dung Kế hoạch này đến cá nhân và tổ chức có giao dịch hành chính công được biết tham gia đánh giá đảm bảo chính xác, khách quan.

3. Bưu điện huyện: Triển khai phát phiếu khảo sát *(kèm theo Kế hoạch này)* đến cá nhân và tổ chức có giao dịch hành chính công tại Bộ phận một cửa của huyện, đề nghị người dân đánh giá và thu phiếu khảo sát. Đồng thời tổng hợp báo cáo gửi UBND huyện (qua Văn phòng HĐND-UBND huyện) **trước ngày 20/12/2022.**

Trên đây là nội dung Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân và tổ chức đối với dịch vụ hành chính công của các cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn huyện Đức Cơ của BCĐ ISO hành chính huyện./.

Nơi nhận:

- Ban chỉ đạo ISO huyện;
- Trung tâm Văn hoá, TT&TT;
- Bưu điện huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Cổng thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT-ISO.

**TM. BAN CHỈ ĐẠO
PHÓ TRƯỞNG BAN**

**PHÓ CHỦ TỊCH UBND HUYỆN
Trần Ngọc Phận**