

Số: /KH-UBND

Hồng Thái, ngày 29 tháng 5 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### **Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hồng Thái năm 2024 thông qua thiết bị di động**

Căn cứ Nghị quyết số 60-NQ/TU, ngày 15/12/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn giai đoạn 2021 - 2030; Quyết định số 1431/QĐ-UBND ngày 31/8/2022 của UBND tỉnh ban hành Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn”; Quyết định 1184/QĐ-UBND ngày 31/7/2023 của UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung một số nội dung Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2022-2025 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn ban hành kèm theo Quyết định số 1431/QĐ-UBND ngày 31/8/2022, của UBND tỉnh; Quyết định 263/QĐ-SNV ngày 23/10/2023 của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Lạng Sơn Phê duyệt Phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn năm 2023; Kế hoạch số 231/KH-UBND ngày 28/5/2024 của UBND huyện Văn Lãng. Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Văn Lãng năm 2024 qua thiết bị di động. Kế hoạch số 138/KH-UBND ngày 05/3/2024 của UBND xã ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2024; Kế hoạch số 129/KH-UBND ngày 05/3/2024 của UBND xã về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn xã Hồng Thái; Căn cứ vào tình hình thực tế trên địa bàn, UBND xã Hồng Thái xây dựng Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hồng Thái năm 2024 thông qua thiết bị di động với các nội dung sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước xã Hồng Thái (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước các cấp nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ công nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

### **2. Yêu cầu**

- Việc triển khai đo lường sự hài lòng phải bảo đảm phản ánh khách quan,

trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công cụ thể.

- Đảm bảo khoa học, độ tin cậy cao, với chi phí thấp, phù hợp với năng lực của cán bộ, công chức; tuân thủ kế hoạch, phương pháp, nguồn lực được phân bổ và đạt mục tiêu đề ra.

- Phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai.

- Thông qua kết quả đo lường sự hài lòng và các thông tin thu được là căn cứ đề ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức trong việc lấy ý kiến, đảm bảo tính thuận tiện, nhanh chóng trong việc đo lường sự hài lòng thông qua thiết bị di động.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức được sử dụng để xác định Chỉ số cải cách hành chính của UBND xã.

## **II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI ĐO LƯỜNG**

### **1. Đối tượng đo lường**

- Văn phòng - Thống kê xã : xin ý kiến người dân, người đại diện cho tổ chức trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã trong phạm vi thời gian tính từ ngày 01/6/2024 đến 31/12/2024.

- Đối với các công chức chuyên môn: phối hợp với Văn phòng - Thống kê xã xin ý kiến người dân, người đại diện cho tổ chức trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của xã trong phạm vi thời gian tính từ ngày 01/6/2024 đến 31/12/2024.

- UBND xã xin ý kiến người dân, người đại diện cho tổ chức trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của xã trong phạm vi thời gian tính từ ngày 01/6/2024 đến 31/12/2024.

### **2. Phạm vi đo lường**

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hồng Thái.

- Xin ý kiến tất cả người dân đến giải quyết và nhận kết quả thực hiện TTHC tại UBND xã.

## **III. NỘI DUNG ĐO LƯỜNG**

### **1. Phương pháp đo lường**

- Sử dụng công cụ Google Form trên nền tảng internet thiết lập biểu mẫu trực tuyến để tiến hành khảo sát, đồng thời phân tích câu trả lời người dân, tổ chức khi thực hiện giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Tạo mã QR code tương ứng với UBND xã để người dân sử dụng thiết bị di động quét và trả lời khảo sát đo lường sự hài lòng (*có mã QR code kèm theo*).

- Sử dụng công cụ phân tích kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ

chức phục vụ công tác chỉ đạo điều hành của UBND xã trong việc cải thiện chỉ số Cải cách hành chính.

## **2. Lĩnh vực đo lường**

Công chức Tư pháp – Hộ tịch; Văn hóa – xã hội, Văn phòng – Thống kê; Địa chính – Xây dựng – NN&MT, Thi đua - Khen thưởng; Đất đai; Hòa giải ở cơ sở và lĩnh vực khác (nếu có).

## **3. Phương thức đo lường**

Thiết kế câu hỏi với các phương án trả lời và câu hỏi phụ để người dân lựa chọn. Cụ thể như sau:

Ông (bà) đã giải quyết TTHC gì?

Ông (bà) có hài lòng với kết quả giải quyết TTHC mà ông (bà) vừa thực hiện không?

- 1) Rất hài lòng
- 2) Hài lòng
- 3) Không hài lòng

*Nếu ông (bà) không hài lòng xin ghi rõ không hài lòng về vấn đề gì để cơ quan hành chính xem xét, cải thiện:.....*

*(Ví dụ: Không hài lòng 1) Về Tiếp cận dịch vụ (Cung cấp thông tin; Trụ sở cơ quan; Trang thiết bị; 2) Thủ tục hành chính (Niêm yết; Thành phần hồ sơ; Mức phí, lệ phí; Thời hạn hẹn giải quyết); 3) Công chức trực tiếp giải quyết công việc (Thái độ; Hướng dẫn, giúp đỡ; Cung cấp thông tin; Tuân thủ quy định); 4) Kết quả dịch vụ (Đúng thời hạn quy định; Thông tin đầy đủ, chính xác; Tính công bằng); 5) Khác (ghi rõ)).*

*Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của ông (bà)!*

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Văn phòng – Thống kê xã**

a) Chủ trì, phối hợp với công chức xã, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội xã triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng.

b) Thiết lập biểu mẫu trực tuyến và mã QR code triển khai niêm yết, dán tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

c) Hướng dẫn các công chức xã triển khai niêm yết và dán mã QR code, hướng dẫn người dân thực hiện lấy ý kiến đo lường sự hài lòng thông qua thiết bị di động.

d) Phối hợp với các cơ quan liên quan (nếu có) thống kê, phân tích, tổng hợp số liệu, các thông tin được đánh giá. Tổng hợp kết quả, để phục vụ xác định Chỉ số cải cách hành chính của UBND xã năm 2024 và phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành.

### **2. Công chức Địa chính - Xây dựng - Nông nghiệp và Môi trường**

a) Phối hợp với Văn phòng -Thống kê xã triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng tại các điểm a, b, c khoản 1 Mục IV.

b) Định kỳ kiểm tra hoạt động của hệ thống ứng dụng; xử lý các ý kiến, kiến

ngợi phát sinh liên quan đến hệ thống lấy ý kiến đo lường sự hài lòng thông qua thiết bị di động.

### **3. Đề nghị UBMTTQ Việt Nam xã, các tổ chức chính trị - xã hội**

Thông tin, phối hợp tuyên truyền về việc triển khai đo lường sự hài lòng và kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2024.

### **4. Văn phòng – Thống kê xã, công chức UBND xã.**

- Phối hợp thực hiện kế hoạch đo lường sự hài lòng năm 2024 thông qua thiết bị di động, kịp thời phản ánh các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện.

- Hướng dẫn người dân thực hiện lấy ý kiến đo lường sự hài lòng thông qua thiết bị di động.

- Bố trí cán bộ làm đầu mối liên lạc trong quá trình tiến hành việc khảo sát đo lường sự hài lòng tại cơ quan.

### **5. Công chức Văn hóa – xã hội**

Tăng cường tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước; trách nhiệm, quyền lợi của cá nhân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia khảo sát đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tham gia triển khai đo lường sự hài lòng trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai báo cáo về Ủy ban nhân dân xã (*qua Văn phòng – Thống kê*) để kịp thời tháo gỡ./.

#### ***Nơi nhận:***

- TT Đảng ủy (bc);
- TT HĐND xã (b/c);
- CT, PCT UBND xã;
- UBMTTQVN xã ;
- Các tổ chức chính trị - xã hội xã;
- Công chức UBND xã;
- Lưu: VP.

**CHỦ TỊCH**

**Nông Văn Đoàn**

**XIN MỜI ÔNG (BÀ) MỞ ỨNG DỤNG QUÉT MÃ QR  
ĐỂ ĐÁNH GIÁ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG**

**TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HỒNG THÁI**

**XIN QUÉT VÀO MÃ DƯỚI ĐÂY**

