

Số: 973/KH-UBND

Hương Trà, ngày 03 tháng 4 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 512/KH-SNV ngày 18/3/2024 của Sở Nội vụ về việc khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2024, Ủy ban nhân dân thị xã ban hành Kế hoạch thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã năm 2024 với các nội dung cụ thể như sau:

#### I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

##### 1. Mục tiêu

###### a) Mục tiêu chung:

Nhằm thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính của thị xã năm 2024, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm, thực hiện thành công các mục tiêu phát triển bền vững, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã.

###### b) Mục tiêu cụ thể:

- Nhằm khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND thị xã và UBND các xã, phường;

- Tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền các cấp.

- Thông qua việc khảo sát, đánh giá, UBND thị xã và UBND các xã, phường nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức, nghiên cứu, phân tích, đề xuất giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước;

- Cung cấp thông tin kịp thời phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, tổ chức thực hiện cải cách hành chính của tỉnh.

##### 2. Yêu cầu:

- 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 kết quả, mục tiêu đề ra.

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

- Phương pháp điều tra, khảo sát, thu thập thông tin phù hợp với thực tế của đơn vị, đối tượng khảo sát.

- Công tác khảo sát, đo lường phải được thực hiện một cách khách quan, khoa học; bảo đảm phản ánh sát thực tế về hoạt động cung cấp dịch vụ hành

chính công của cơ quan, đơn vị, địa phương được khảo sát.

## II. HÌNH THỨC THU THẬP THÔNG TIN

### 1. Phạm vi, đối tượng khảo sát:

Thực hiện điều tra, khảo sát đối với người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã Hương Trà thông qua khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đã thực hiện giao dịch và nhận kết quả của các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công thị xã, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các xã, phường.

### 2. Cách thức khảo sát:

- Được đo lường thông qua điều tra xã hội học đối với người dân, đại diện tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính ở các dịch vụ hành chính công được lựa chọn khảo sát.

- Việc điều tra xã hội học được thực hiện như sau: thực hiện khảo sát tại Hệ thống “Khảo sát mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công trên HueS” ngay sau khi người dân nhận kết quả giải quyết hồ sơ (theo Phụ lục Hướng dẫn đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức năm 2024 trên HueS kèm theo Kế hoạch này).

### 3. Chọn mẫu khảo sát

- Chọn mẫu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2024 được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên.

- Số lượng mẫu khảo sát: Khảo sát tất cả các cá nhân thực hiện giao dịch thủ tục hành chính đảm bảo số lượng phiếu khảo sát thu về ít nhất là:

Số lượt giao dịch của tổ chức, cá nhân/năm	Số lượng phiếu khảo sát thu về tối thiểu
Dưới 100 hồ sơ	100% số lượng phiếu khảo sát
Từ 100 đến dưới 1.000 hồ sơ	Từ 100 phiếu trở lên
Từ 1.000 đến dưới 5.000 hồ sơ	Từ 200 phiếu trở lên
Từ 5.000 hồ sơ trở lên	Từ 500 phiếu trở lên

## III. NHIỆM VỤ CỤ THỂ

### 1. Khảo sát đo lường sự hài lòng qua Hệ thống “Khảo sát mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công trên HueS” (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã)

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Tiếp tục triển khai đến từng cá nhân đã thực hiện dịch vụ hành chính công với đơn vị, địa phương và đã nhận kết quả năm 2024 thực hiện đánh giá mức độ hài lòng tại Hệ thống “Khảo sát mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công” trên phần mềm HueS	Trung tâm Hành chính công thị xã; UBND các xã, phường	Phòng Nội vụ, Trung tâm Văn hoá - Thông tin và Thể thao	Thường xuyên
2	Giám sát, kiểm tra quá trình khảo sát	Phòng Nội vụ		

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Trung tâm Hành chính công thị xã, UBND các xã, phường

- Triển khai cho các công chức, viên chức đang thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Hành chính công thị xã, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các xã, phường nghiên cứu, nắm vững về mục đích, yêu cầu, nội dung, kỹ thuật... để hướng dẫn cho người dân, tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng trên phần mềm HueS ngay sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ.

- Thực hiện các nhiệm vụ, hoạt động được phân công trong Kế hoạch, bố trí nguồn lực phù hợp để thực hiện các nhiệm vụ, hoạt động

- Thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ, hiệu quả về đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2024, đảm bảo cán bộ, công chức, viên chức: Có nhận thức đủ về thực trạng cung ứng dịch vụ công nói chung và dịch vụ công thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan nói riêng; có thái độ, tác phong phục vụ người dân, tổ chức tốt trong thực thi công vụ; thực hiện cung ứng dịch vụ công có chất lượng tốt, hướng đến sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Phối hợp chặt chẽ với Phòng Nội vụ, các đơn vị có liên quan trong quá trình thực hiện kế hoạch này; hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai điều tra xã hội tại cơ quan, địa phương đảm bảo đạt chất lượng, hiệu quả, đúng tiến độ.

- Trên cơ sở kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính nhà nước năm 2024, xác định, thực hiện các giải pháp thiết thực, hiệu quả nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cho người dân, tổ chức.

#### 2. Trung tâm Văn hoá - Thông tin và Thể thao

Căn cứ nội dung Kế hoạch này, xây dựng nội dung, thực hiện công tác tuyên truyền rộng rãi, liên tục để tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp trên địa bàn thị xã được biết.

#### 3. Phòng Nội vụ

Chủ trì, hướng dẫn, phối hợp Trung tâm Hành chính công thị xã, UBND các xã, phường và các cơ quan liên quan thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã trên hệ thống HueS.

**Ghi chú:** Các phiếu khảo sát trên phần mềm HueS do một số cán bộ, công chức, viên chức trả lời sau khi làm thay, làm hộ việc giao dịch hồ sơ dịch vụ hành chính công của người dân, tổ chức sẽ không được thống kê vào kết quả đo lường sự hài lòng của cơ quan, đơn vị, địa phương đó.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã năm 2024./.

#### Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- CT, các PCT UBND thị xã;
- TT HCC;
- TT VH-TT & TT;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Duy Hùng**

