

Số: 37/KH-UBND

Trà Lâm, ngày 06 tháng 3 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Tổ chức đánh giá 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 của UBND xã Trà Lâm năm 2024

Thực hiện Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc Ban hành quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi;

Thực hiện Quyết định số 908/QĐ-UBND ngày 29/10/2018 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc Ban hành Quy định về đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi;

Thực hiện Quyết định số 70/2021/QĐ-UBND ngày 23/11/2021 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc Ban hành Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi;

Thực hiện Quyết định số 31/QĐ-UBND ngày 04/3/2024 của UBND xã Trà Lâm về ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn xã Trà Lâm.

Ủy ban nhân dân xã ban hành Kế hoạch tổ chức đánh giá 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 của UBND xã Trà Lâm năm 2024, như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

a) Giúp Ủy ban nhân dân xã nắm được chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và năng lực, đạo đức của cán bộ, công chức (CBCC) làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Ủy ban nhân dân xã.

b) Thu thập ý kiến của tổ chức và người dân 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 CBCC tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. Đồng thời làm cơ sở đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của mỗi CBCC phục vụ cho công tác đánh giá, phân loại CBCC cuối năm 2024.

### 2. Yêu cầu

a) Phải bảo đảm khách quan, trung thực, dân chủ và minh bạch; phản ánh đúng thực tế 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 để có các giải pháp khắc phục.

b) Thực hiện khảo sát thường xuyên bằng một trong hai hình thức: Hướng dẫn cho người dân thực hiện khảo sát mức độ hài lòng bằng cách sử dụng phiếu khảo sát mức độ hài lòng tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Định kỳ hàng quý và năm bộ phận Văn phòng - Thống kê tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát tại cơ quan. Ngoài ra còn thực hiện báo cáo tình hình thực hiện công tác khảo sát mức độ hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi có yêu cầu của cấp trên.

## **II. NỘI DUNG**

### **1. Khảo sát tất cả các lĩnh vực tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã**

a) Thời gian thực hiện:

Thực hiện khảo sát trên số lượng hồ sơ, thủ tục hành chính phát sinh tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã và tính theo kỳ báo cáo KSTTHC quy định tại Thông tư 01/2020/TT-VPCP, cụ thể:

- Quý 1/2024: Từ ngày 15/12/2023 đến ngày 14/3/2024.
- Quý 2/2024: Từ ngày 15/3/2024 đến ngày 14/6/2024.
- Quý 3/2024: Từ ngày 15/6/2024 đến ngày 14/9/2024.
- Năm 2024: Từ ngày 15/12/2023 đến ngày 14/12/2024.

b) Cách thức thực hiện:

- Tất cả cán bộ, công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn cho người dân thực hiện khảo sát mức độ hài lòng bằng phiếu khảo sát mức độ hài lòng bỏ vào hòm phiếu đặt tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận.

- Bộ phận Văn phòng - Thống kê tổ chức triển khai niêm yết và mở thùng thư tiếp nhận phiếu khảo sát mức độ hài lòng cũng như tổng hợp khảo sát mức độ hài lòng để tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá ít nhất 1 lần/quý.

- Công bố kết quả khảo sát:

+ Định kỳ hàng quý: Vào ngày 15 của tháng cuối quý. Cụ thể: Vào ngày 15/3/2024, 15/6/2024, 15/9/2024 UBND xã công bố kết quả khảo sát Quý I, Quý II, Quý III năm 2024 của cơ quan và niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã; công bố kết quả khảo sát trên Trang thông tin điện tử xã theo quy định.

+ Định kỳ năm: Vào ngày 15/12/2024: UBND xã công bố kết quả khảo cả năm 2024 của cơ quan và niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết

quả UBND xã; công bố kết quả khảo sát trên Trang thông tin điện tử xã theo quy định.

- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông về UBND huyện (qua Văn phòng huyện và Phòng Nội vụ huyện) theo đúng quy định về thời gian và hình thức.

- Phiếu khảo sát mức độ hài lòng được thực hiện theo Mẫu phiếu do Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi hướng dẫn.

## **2. Số lượng phiếu khảo sát**

Số lượng ý kiến khảo sát cần đảm bảo tỷ lệ nhất định phù hợp với số lượng hồ sơ giải quyết của từng lĩnh vực tại cơ quan trong năm. Tỷ lệ phiếu đánh giá mức độ hài lòng được thực hiện theo Quyết định số 70/2021/QĐ-UBND ngày 23/11/2021 của UBND tỉnh Quảng Ngãi.

Số lượt phiếu đánh giá thu về tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả/tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết/quý (cả trực tiếp, bưu chính và trực tuyến) phải đạt tỷ lệ tối thiểu như sau:

- 60% đối với trường hợp số lượng hồ sơ TTHC đã giải quyết/quý dưới 100 hồ sơ.

- 40% đối với trường hợp số lượng hồ sơ TTHC đã giải quyết/quý dưới 500 hồ sơ.

- 30% đối với trường hợp số lượng hồ sơ TTHC đã giải quyết/quý dưới 1.000 hồ sơ.

- 20% đối với trường hợp số lượng hồ sơ TTHC đã giải quyết/quý trên 1.000 hồ sơ.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1.** Lãnh đạo UBND xã trực tiếp chỉ đạo bộ phận chuyên môn thường xuyên theo dõi số lượng và kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân được thực hiện trên phiếu khảo sát, đảm bảo số lượng khảo sát đạt yêu cầu theo quy định.

**2.** Bộ phận Văn hóa - Xã hội, Đài truyền thanh xã tổ chức các hoạt động tuyên truyền trên hệ thống đài truyền thanh của xã về hoạt động khảo sát đến các tổ chức, cá nhân có thực hiện giao dịch hành chính công đối với cơ quan.

**3.** Các công chức tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp hướng dẫn, phát phiếu khảo sát lấy ý kiến cho các tổ chức, cá nhân giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

**4.** Bộ phận Văn phòng - Thống kê xã hướng dẫn, đôn đốc các công chức chuyên môn thực hiện khảo sát ý kiến tổ chức, công dân đến giao dịch thủ tục hành chính tại cơ quan đúng mục đích, yêu cầu; tổng hợp, theo dõi, báo cáo kết quả khảo sát đến UBND huyện.

5. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các bộ phận chuyên môn phản ánh trực tiếp về Ủy ban nhân dân xã qua bộ phận Văn phòng - Thống kê xã để hướng dẫn thực hiện hoặc xem xét sửa đổi cho phù hợp.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức đánh giá 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 của Ủy ban nhân dân xã Trà Lâm năm 2024. Ủy ban nhân dân xã yêu cầu cán bộ công chức triển khai thực hiện nghiêm túc./.

***Nơi nhận:***

- UBND huyện;
- Đảng ủy xã;
- CT và PCT UBND xã;
- Các công chức có liên quan;
- Các trưởng thôn;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Võ Thị Mai Vỹ**