

Số: /KH-UBND

Phường Bưởi, ngày 30 tháng 8 năm 2024

KẾ HOẠCH

Thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của UBND phường Bưởi năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 295/KH-UBND ngày 29/8/2024 của UBND Quận Tây Hồ về khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của cơ quan, đơn vị thuộc quận Tây Hồ.

Ủy ban nhân dân phường Bưởi xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện 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 hành chính của UBND phường Bưởi nhằm đánh giá khách quan, chất lượng phục vụ người dân của UBND phường, từ đó cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường (SIPAS); từ đó góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, công khai, minh bạch, nâng cao chất lượng giải trình theo các mục tiêu của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030.

- Kết quả khảo sát để nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của tổ chức, cá nhân để đề ra những giải pháp cải thiện chất lượng hiệu quả giải quyết TTHC và nâng cao ý thức, trách nhiệm, thái độ phục vụ của các bộ, công chức, nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu và lợi ích của tổ chức, cá nhân; đồng thời là tiêu chí để xem xét, đánh giá xếp hạng chỉ số cải cách hành chính đối với địa phương và bình xét thi đua - khen thưởng đối với tập thể, cá nhân cuối năm.

2. Yêu cầu

- Việc khảo sát mức độ hài lòng và xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đảm bảo khoa học (*đúng nội dung, tiến độ, đạt được mục đích đề ra*), độ tin cậy, phản ánh khách quan, trung thực và có tính khả thi phù hợp với tình hình thực hiện của UBND phường Bưởi.

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

- Kết quả khảo sát là căn cứ để đề ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của các cơ quan quản lý nhà nước.

- Phương pháp khảo sát được thực hiện dưới nhiều hình thức, bảo đảm thuận lợi cho tổ chức, người dân và doanh nghiệp tham gia, đồng thời tiết kiệm thời gian, kinh phí tổ chức thực hiện.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Phạm vi khảo sát

Việc khảo sát được tiến hành trên địa bàn phường Bưởi

2. Thời gian khảo sát

Trong Quý IV/2024

3. Lĩnh vực khảo sát, số lượng mẫu khảo sát

STT	Lĩnh vực	Số phiếu	Tổng số phiếu
1	Tư pháp - Hộ tịch	150	150
2	Tài nguyên và môi trường	50	50

4. Đối tượng khảo sát

- Đối tượng khảo sát: Cá nhân, tổ chức đã trực tiếp đến thực hiện giao dịch và đã nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường từ ngày 01/01/2024 đến thời điểm khảo sát.

5. Phương án khảo sát

- Điều tra viên, cán bộ phối hợp điều tra sẽ tiến hành điều tra, khảo sát trực tiếp bằng phiếu giấy đối với cá nhân, người đại diện tổ chức sau khi hoàn thành giao dịch, nhận kết quả giải quyết TTHC. Việc khảo sát sẽ tiến hành bằng một hoặc nhiều hình thức khảo sát sau:

+ Khảo sát trực tiếp tại Bộ phận Một cửa của UBND phường đối với người dân, người đại diện tổ chức đã hoàn thành giao dịch và nhận kết quả giải quyết TTHC Bộ phận Một cửa.

+ Khảo sát qua điện thoại áp dụng đối với các cá nhân đã hoàn thành giao dịch và nhận kết quả giải quyết TTHC từ ngày 01/01/2024 đến trước thời điểm khảo sát.

6. Mẫu phiếu

Theo mẫu phiếu điều tra, khảo sát của UBND quận (xây dựng & phát hành).

7. Kinh phí thực hiện khảo sát

- Kinh phí triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc phường lấy từ nguồn kinh phí chi thường xuyên (quận cấp cho công tác CCHC) năm 2024.

- Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND phường

- Tham mưu với UBND phường chủ động xây dựng, triển khai kế hoạch theo đúng tiến độ.

- Tổng hợp, báo cáo UBND quận kết quả điều tra, khảo sát đề xuất các giải pháp khắc phục các điểm còn hạn chế, tồn tại.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường

Tập hợp đầy đủ thông tin người dân, tổ chức đã trực tiếp thực hiện giao dịch và đã nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường từ ngày 01/01/2024 đến thời điểm khảo sát (gồm: Họ và tên, số điện thoại, địa chỉ) theo từng lĩnh vực đã được lựa chọn để phục vụ quá trình khảo sát.

3. Tài chính-Kế toán phường

- Tham mưu với UBND phường chuẩn bị kinh phí, hướng dẫn chi và quyết toán kinh phí theo quy định.

4. Bộ phận văn hóa thông tin phường

Tuyên truyền, phổ biến nội dung kế hoạch này trên hệ thống truyền thanh phường đến người dân và tổ chức trên địa bàn để biết và tham gia khảo sát.

5. Đoàn thanh niên phường

- Phối hợp với Văn phòng UBND phường cử điều tra viên tham gia khảo sát đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của UBND phường Buối năm 2024. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc điều tra viên trong quá trình điều tra, khảo sát.

6. Các bộ phận thuộc UBND phường

Có trách nhiệm phối hợp và nghiêm túc thực hiện kế hoạch này. Nếu thực hiện không đúng quy định, làm sai lệch kết quả khảo sát hoặc chậm khắc phục, sửa chữa thiếu sót thì xem xét, đánh giá điểm thi đua năm 2024.

Trên đây là kế hoạch triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường năm 2024./.

Nơi nhận:

- | | | |
|---------------------------------|--|----------------|
| - UBND quận Tây Hồ; | | (để báo cáo) |
| - Phòng Nội vụ quận. | | |
| - Đảng ủy phường; | | (để phối hợp) |
| - UBMTTQ, ĐTN phường; | | |
| - Cán bộ, công chức phường; | | (để thực hiện) |
| - Các cơ quan, đơn vị, tổ chức; | | |
| - Lưu: VT. | | |

CHỦ TỊCH

Đặng Văn Hồi