

**KẾ HOẠCH**  
**Đánh giá mức độ hài lòng năm 2024**

Căn cứ Quyết định số 2079/QĐ-UBND ngày 17/11/2017 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành quy định khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh. Thực hiện Quyết định số 3141/QĐ-UBND ngày 26/12/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành Danh mục TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế. Ủy ban nhân dân phường ban hành Kế hoạch tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường Hương Sơ năm 2024 như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

a) Giúp Ủy ban nhân dân phường 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 phường.

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 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 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 tại kiosk thông tin hoặc sử dụng phiếu khảo sát mức độ hài lòng bỏ tại hòm phiếu đặt tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Định kỳ 6 tháng 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 UBND 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 phường.**

a) Thời gian thực hiện: Năm 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 tại Kiosk thông tin hoặc sử dụng 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 tại Kiosk thông tin tại cơ quan để tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá.

- Công bố kết quả khảo sát:

+ Định kỳ 06 tháng, cả năm: Vào ngày 25/6/2024 và ngày 25/12/2024: UBND phường công bố kết quả khảo sát 06 tháng và cả năm 2024 của cơ quan và niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND phường; công bố kết quả khảo sát trên trang thông tin điện tử phường 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 thành phố (qua Phòng Nội vụ) theo đúng quy định về thời gian và hình thức.

## **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: Số lượt giao dịch của tổ chức, cá nhân/năm.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1.** Lãnh đạo UBND phường 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 phường tổ chức các hoạt động tuyên truyền trên hệ thống đài truyền thanh của phường 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 phường 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 thành phố.

**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 phường qua bộ phận Văn phòng - Thống kê phường 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 tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân phường Hương Sơ năm 2024. Ủy ban nhân dân phường yêu cầu cán bộ công chức triển khai thực hiện nghiêm túc./.

**Nơi nhận:**

- UBND TP Huế;
- Phòng Nội vụ TP Huế ;
- Đảng ủy-HĐND phường;
- CT, các PCT.UBND phường;
- Bộ phận TN&TKQ HĐ phường;
- Các ban ngành, đơn vị thuộc UBND phường;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Kim Nam**

