

Số: 203 /KH-UBND

Long Khánh, ngày 07 tháng 02 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### 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 thành phố Long Khánh năm 2024

Thực hiện Kết luận số 576-KL/TU ngày 26/7/2018 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Đề án tăng cường cải cách thủ tục hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh và mức độ hài lòng của người dân; Kế hoạch số 300/KH-UBND ngày 28/12/2023 của UBND tỉnh Đồng Nai về ban hành kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Đồng Nai năm 2024; Kế hoạch số 112/KH-UBND ngày 22/01/2024 của UBND thành phố về cải cách hành chính năm 2024 trên địa bàn thành phố Long Khánh;

UBND thành phố ban hành Kế hoạch 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 thành phố Long Khánh năm 2024, cụ thể như sau:

#### I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

##### 1. Mục tiêu:

- Khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức để đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn thành phố Long Khánh;

- Phát huy vai trò giám sát và tham gia của người dân vào công tác cải cách hành chính của thành phố;

- Tăng cường nhận thức, kỷ cương, thái độ phục vụ người dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức;

- Tạo sự chuyển biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã, của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ được giao nhất là đối với cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất đạo đức, trình độ, năng lực, có tinh thần trách nhiệm cao, tận tụy phục vụ nhân dân.

- Thông qua việc khảo sát để đánh giá hiệu quả công tác cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương; nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công, nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp;

- Kết quả khảo sát giúp UBND thành phố có thêm thông tin để kịp thời có các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn thành phố;

Kết quả khảo sát được sử dụng để đánh giá chỉ số cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương và đánh giá trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong triển khai công tác cải cách hành chính.

## **2. Yêu cầu:**

- Việc triển khai và kết quả khảo sát được thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận, dễ sử dụng đối với các đối tượng; kết quả đảm bảo phản ánh sát thực tế về hoạt động cung cấp dịch vụ công của cơ quan, đơn vị, địa phương; giúp các cơ quan, đơn vị, địa phương xác định được những tồn tại hạn chế, để kịp thời có các giải pháp khắc phục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp;

- Đảm bảo tính khoa học, khả thi, đúng nội dung, phương pháp, tiến độ; bảo mật về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá; đảm bảo tiết kiệm, hiệu quả.

- Kết quả khảo sát phải phản ánh được những nhận xét, đánh giá cũng như nguyện vọng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính; đồng thời phải chỉ ra được những tồn tại, hạn chế và giải pháp khắc phục trong thời gian tới.

- Nội dung thông tin trên phiếu khảo sát đảm bảo đơn giản, dễ tiếp cận, dễ hiểu và dễ đưa ra phương án trả lời cho người dân, doanh nghiệp;

- Thao tác ghi nhận, tổng hợp ý kiến người dân được thực hiện nhanh chóng theo thời gian thực; cảnh báo kịp thời các thông tin đánh giá tiêu cực của người dân;

- Ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cao hiệu quả, tính chính xác, nhanh chóng trong thu thập và tổng hợp ý kiến đánh giá của người dân, doanh nghiệp.

## **II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ THỜI GIAN KHẢO SÁT**

### **1. Phạm vi:**

- Các Cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố (trừ các cơ quan, đơn vị không phát sinh hoặc phát sinh rất ít thủ tục hành chính với người dân như: Phòng Dân tộc, Văn phòng HĐND và UBND thành phố, Thanh tra thành phố).

- UBND các phường, xã.

### **2. Đối tượng được khảo sát:**

Người dân, người đại diện cho tổ chức có thực hiện giao dịch thủ tục hành chính và đã nhận kết quả trong kỳ đánh giá.

### **3. Thời gian thực hiện:**

Việc khảo sát được tiến hành thường xuyên đến hết năm 2024.

## **III. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT**

### **1. Nội dung:**

Nội dung khảo sát trong năm 2024 tập trung vào đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước

thông qua hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố.

## **2. Phương pháp khảo sát:**

Việc thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân được thực hiện theo 02 hình thức:

- Hình thức thứ 01: Phát phiếu khảo sát ý kiến người dân bằng giấy tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, cụ thể:

Thực hiện việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố. Nội dung khảo sát là đánh giá sự hài lòng của người dân về thái độ ứng xử, trách nhiệm, kỹ năng, nghiệp vụ của công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Phiếu khảo sát được đặt tại bàn làm việc của công chức, viên chức khi người dân, tổ chức, doanh nghiệp tới liên hệ giải quyết thủ tục hành chính sẽ được công chức, viên chức gửi phiếu khảo sát kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả và hướng dẫn người dân, tổ chức thực hiện đánh giá, bỏ vào hòm thư góp ý.

- Hình thức 02: Tạo mã QR code để thực đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

Mã QR code khảo sát được đặt tại bàn làm việc của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, người dân, doanh nghiệp khi đến làm việc sẽ được hướng dẫn thực hiện quét mã QR để đánh giá cán bộ, công chức và đánh giá sự hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Người dân, doanh nghiệp có thể dùng điện thoại thông minh để thực hiện đánh giá chất lượng phục vụ của công chức, viên chức trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cụ thể như sau: Người dân, doanh nghiệp dùng camera điện thoại hoặc ứng dụng Zalo quét mã QR-code để thực hiện đánh giá. Sau đó thực hiện nhập số điện thoại giao dịch để thực hiện việc đánh giá và bấm gửi. Mọi đánh giá của người dân, doanh nghiệp sẽ được tổng hợp và gửi về UBND thành phố (thông qua Phòng Nội vụ) để kịp thời nắm thông tin, khắc phục những nội dung chưa thực hiện tốt mà người dân, doanh nghiệp đã đánh giá để góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn thành phố.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường, xã:** Căn cứ Kế hoạch tổ chức triển khai thực hiện, tuyên truyền, quán triệt, tổ chức thực hiện có hiệu quả Kế hoạch này; trong đó đặc biệt, tập trung thông tin để cán bộ, công chức, viên chức, người dân và tổ chức ở địa phương có biết về mục đích, nội dung và yêu cầu của việc triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn thành phố Long Khánh, đặc biệt là để người dân, tổ chức tham gia trả lời phiếu khảo sát đầy đủ, khách quan.

- Các cơ quan, đơn vị tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền, nâng cao nhận thức, tăng cường bồi dưỡng cho cán bộ, công chức, viên chức về văn hóa công vụ. Nâng cao vai trò trách nhiệm Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả từ thành phố đến các phường, xã trong giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường công tác kiểm soát thủ tục hành chính. Tổ chức thực hiện các quy định về văn hóa công vụ góp phần tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao hiệu quả hiệu lực của nền công vụ.

**Lưu ý:** Việc đánh giá phải thực sự khách quan, trung thực, đảm bảo đúng tiêu chí đã đề ra, cơ quan, đơn vị, địa phương nào thực hiện không đảm bảo UBND thành phố sẽ căn cứ tình hình cụ thể có hình thức xử lý theo quy định.

**2.** Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan đơn vị liên quan theo dõi, hướng dẫn việc triển khai thực hiện kế hoạch; định kỳ hàng tháng tổng hợp, báo cáo kết quả đánh giá về UBND thành phố; đây được xem là một trong những tiêu chí để đánh mức độ hoàn thành nhiệm vụ công vụ của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn thành phố.

**3.** Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tiếp tục tham mưu, đề xuất UBND thành phố các nội dung về đẩy mạnh cải cách các thủ tục hành chính nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính.

**4.** Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Thể thao thành phố chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, các nội dung thực hiện Kế hoạch này để người dân biết và cùng đồng hành thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch 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 thành phố Long Khánh năm 2024./.

**Nơi nhận:**

- UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- CT, các PCT UBTP;
- Các cơ quan, đơn vị;
- UBND các phường, xã;
- Chánh, Phó VP;
- Lưu: VT, TH (NC).

**CHỦ TỊCH**

**Đỗ Chánh Quang**