

Số: 2802 /KH-UBND

Huế, ngày 02 tháng 4 năm 2024

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn thành phố Huế năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 512/KH-SNV ngày 18/3/2024 của Sở Nội vụ tỉnh Thừa Thiên Huế về Kế hoạch Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh năm 2024 và Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 03/01/2024 của UBND thành phố về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 của thành phố Huế với trọng tâm là cải thiện môi trường kinh doanh và chuyển đổi số; UBND thành phố xây dựng Kế hoạch Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn thành phố Huế năm 2024 như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- 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 cơ quan hành chính nhà nước cấp xã trên địa bàn thành phố.

- 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 cấp xã.

- Thông qua việc khảo sát, đánh giá, các cơ quan hành chính nhà nước 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 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 thành phố.

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.

- Công tác khảo sát, đo lường phải được thực hiện một cách khách quan, khoa học; nhằm đảm bảo kết quả chính xác, đầy đủ, kịp thời, bảo đảm phản ánh sát thực tế về hoạt động cung cấp dịch vụ công của cơ quan, đơn vị, địa phương được khảo sát.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, CÁCH THỨC ĐIỀU TRA

1. Đối tượng điều tra:

Thực hiện điều tra đối với người dân, đại diện tổ chức đã thực hiện giao dịch và nhận kết quả của các dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại cấp xã trên địa bàn thành phố Huế.

2. Cách thức điều tra:

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

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

- Chủ trì, tham mưu UBND thành phố tổ chức thực hiện Kế hoạch 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 thành phố Huế.

- Phối hợp với Sở Nội vụ kết xuất kết quả thực hiện; hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các đơn vị, địa phương thực hiện đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra.

2. Trung tâm Hành chính công thành phố, 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 thành phố và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã 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.

- Cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trên hệ thống một cửa.

- 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.

3. Phòng Văn hóa và Thông tin

Tăng cường công tác tuyên truyền các nội dung của Kế hoạch, cách thức thực hiện dưới nhiều hình thức đa dạng, phong phú và phù hợp với tình hình thực tiễn để cán bộ, công chức, viên chức và người dân, tổ chức hiểu và tích cực tham gia.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí triển khai Kế hoạch được bố trí từ nguồn kinh phí cải cách hành chính được phê duyệt năm 2024. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn Luật Ngân sách.

Trên đây là Kế hoạch 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 thành phố Huế năm 2024; trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, địa phương kịp thời phản ánh về Phòng Nội vụ để được hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ tỉnh (b/c);
- CT và các PCT UBND TP;
- Phòng Nội vụ, Phòng TCKH TP;
- UBND các xã, phường thuộc TP;
- Trung tâm HCC TP;
- CVP, CVNC;
- Lưu: VT.


TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trương Đình Hạnh

PHỤ LỤC

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC NĂM 2024 TRÊN HUE-S

Khảo sát bằng cách chọn vào banner **Khảo sát mức độ hài lòng Dịch vụ công trực tuyến trên Hue-S**

	
<p>Bước 1: Truy cập ứng dụng Hue-S chọn banner “Khảo sát mức độ hài lòng Dịch vụ công trực tuyến trên Hue-S”</p>	<p>Bước 2: Chọn “Đánh giá mức độ hài lòng”</p>
<p><i>(Sở Nội vụ đang đề xuất Sở Thông tin và Truyền thông điều chỉnh lại tên Hệ thống thành “Khảo sát mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công trên HueS”)</i></p>	

Bước 3: Trong giao diện khảo sát mức độ hài lòng, Chọn “**Thông tin cá nhân người trả lời khảo sát**” để cập nhật thông tin cá nhân người trả lời khảo sát.

Bước 4: Lần lượt trả lời 9 câu hỏi bằng cách nhấn vào mục **Chọn** hoặc **Khác** hoặc trả lời bằng cách chọn **Có/Không**

Bước 5: Lựa chọn đáp án phù hợp, nhấn **Chọn** để ghi nhận kết quả lựa chọn.

Bước 6: Nhấn “**Cập nhật**” để kết thúc Khảo sát mức độ hài lòng