

KẾ HOẠCH

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của phường Trường An trong giải quyết TTHC năm 2024

Thực hiện Quyết định số 12/QĐ-UBND ngày 12/01/2024 của Ủy ban nhân dân phường Trường An về việc ban hành kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 phường Trường An với trọng tâm là nâng cao chất lượng phục vụ trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) và chuyển đổi số. Nay, UBND phường xây dựng kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của phường Trường An trong giải quyết TTHC năm 2024 như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

1.1 Mục tiêu chung

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường Trường An (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) trong giải quyết TTHC năm 2024 nhằm đánh giá khách quan sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ các dịch vụ hành chính công. Thông qua đó, nhằm phát huy những mặt ưu điểm, tích cực, khắc phục mặt còn hạn chế; nâng cao chất lượng phục vụ trong giải quyết TTHC; hướng tới nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả.

1.2 Mục tiêu cụ thể

Gia tăng chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến thực hiện TTHC tại UBND phường Trường An.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2024 được công bố, thông tin kịp thời, đầy đủ tới cán bộ, công chức phường, người dân, tổ chức.

Việc triển khai đo lường sự hài lòng năm 2024 được thực hiện thường xuyên, hiệu quả, có chất lượng.

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.

Phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các bộ phận chuyên môn liên quan trong quá trình thực hiện.

Quá trình triển khai phải đảm bảo kết quả hoạt động chính xác, khách quan, phù hợp với thực tiễn.

Việc triển khai và kết quả được thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận đối với mọi đối tượng.

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

1. Đối tượng đo lường

Thực hiện đo lường đối với tổ chức, cá nhân thực hiện giao dịch TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại phường.

2. Phạm vi, cách thức đo lường

2.1. Phạm vi đo lường

Tổ chức đánh giá đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường Trường An thông qua khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đã thực hiện giao dịch thủ tục hành chính và đã nhận kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại phường.

2.2. Cách thức đo lường

Đo lường bằng cách công chức chuyên môn lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng khi người dân, tổ chức đến giải quyết TTHC.

Đo lường thông qua điều tra xã hội học đối với người dân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính ở các dịch vụ hành chính công được lựa chọn khảo sát. Việc điều tra xã hội học được tiến hành phát và thu phiếu điều tra trực tiếp cho người có tên trong danh sách mẫu điều tra; sau đó tổng hợp kết quả điều tra để đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ.

III. NHIỆM VỤ CỤ THỂ

Đối với đo lường lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng: Công chức chuyên môn thực hiện phát phiếu khảo sát mức độ hài lòng khi người dân đến giải quyết TTHC.

Đối với đo lường thông qua điều tra xã hội học: Công chức chuyên môn thực hiện lập danh sách điều tra chính thức và dự phòng chuyên công chức Văn phòng – Thống kê tổng hợp gửi phòng Nội vụ thành phố.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức Văn phòng - Thống kê UBND phường

Theo dõi, tổng hợp xây dựng báo cáo đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường và có nhiệm vụ tổng hợp báo cáo Phòng Nội vụ thành phố đúng thời gian.

2. Công chức chuyên môn

Trong quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức công chức chuyên môn có nhiệm vụ hướng dẫn hồ sơ thủ tục đảm bảo theo quy trình trong đó có phiếu đo lường sự hài lòng khi đến giao dịch. Sau đó tổng hợp phiếu đo lường chuyển công chức Văn phòng – Thống kê tổng hợp, báo cáo Phòng Nội vụ thành phố.

Trên đây là Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường Trường An trong giải quyết TTHC năm 2024./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ thành phố;
- Đảng uỷ-HĐND phường;
- Chủ tịch và PCT UBND phường;
- Công chức chuyên môn;
- Lưu: VT.

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

Hoàng Thị Như Ý