ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ QUẢNG THÀNH**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 104 /KH-UBND	*Quảng Thành, ngày 29 tháng 3 năm 2024*

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã Quảng Thành năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 104/KH-UBND ngày 27/3/2024 của UBND huyện Quảng Điền về khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND huyện và UBND các xã, thị trấn trên địa bàn năm 2024, UBND xã xây dựng Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ năm 2024, với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung:

Nhằm thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính của xã năm 2024, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm, thực hiện thành công các mục tiêu phát triển bền vững, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã trên cơ sở tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin nhằm cung cấp dữ liệu cho UBND tỉnh công bố Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS) năm 2024.

- Xây dựng, cung cấp cơ sở dữ liệu trực tuyến về việc tổ chức thực hiện và kết quả thực hiện cải cách hành chính UBND xã trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh (tại địa chỉ: dichvucong.thuathienhue.gov.vn).

- 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.

- 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 UBND xã.

- Thông qua việc khảo sát, đánh giá sự hài lòng, UBND xã 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 hành chính công.

- Cung cấp thông tin kịp thời phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, tổ chức thực hiện cải cách hành chính của xã.

2. Yêu cầu

- Phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai.

- 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.

- Công tác khảo sát, đo lường phải được thực hiện một cách khách quan, khoa học; bảo đảm phản ánh sát thực tế về hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của UBND xã.

- Đảm bảo số lượng phiếu khảo sát theo quy định để Sở Nội vụ có cơ sở tổng hợp kết quả khảo sát qua dữ liệu từ Hệ thống đo lường sự hài lòng (trước ngày 15/10/2024).

II. HÌNH THỨC THU THẬP THÔNG TIN

1. Phạm vi, đối tượng khảo sát

Thực hiện điều tra, khảo sát đối với người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã thông qua khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đã thực hiện giao dịch và nhận kết quả của các dịch vụ hành chính công Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã.

2. Cách thức khảo sát

- Được đo lường thông qua điều tra xã hội học đối với người dân, đại diện 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 triển khai thực hiện khảo sát tại Hệ thống "Khảo sát mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công trên Hue-S" 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 Hue-S 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 lượt giao dịch của tổ chức, cá nhân/năm	**Số lượng phiếu khảo sát thu về tối thiểu**
Dưới 100 hồ sơ	100% số lượng phiếu khảo sát
Từ 100 đến dưới 1.000 hồ sơ	Từ 100 phiếu trở lên
Từ 1.000 đến dưới 5.000 hồ sơ	Từ 200 phiếu trở lên

Từ 5.000 hồ sơ trở lên	Từ 500 phiếu trở lên

III. NHIỆM VỤ CỤ THỂ

TT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Xây dựng Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND huyện và UBND các xã, thị trấn	Văn phòng-Thống kê	Các công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã	Trước ngày 30/3/2024
2	Triển khai đến cá nhân, tổ chức đã thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã và đã nhận kết quả năm 2024 để thực hiện đánh giá mức độ hài lòng tại Hệ thống "Khảo sát mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công" trên phần mềm Hue-S	Các công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã	Văn phòng-Thống kê	Thường xuyên
3	Giám sát, kiểm tra tiến độ quá trình khảo sát	Văn phòng-Thống kê	Các công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã	Thường xuyên

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Bộ phận Văn phòng-Thống kê tham mưu UBND xã tổ chức thực hiện kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã; thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Lập dự toán kinh phí để triển khai thực hiện kế hoạch theo đúng quy định.

- Phối hợp với các công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã thực hiện các nội dung công việc cụ thể trong kế hoạch; theo dõi, đôn đốc tiến độ thực hiện và giám sát quá trình điều tra.

- Trên cơ sở kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ UBND xã, tham mưu UBND xã giải pháp khắc phục các tồn tại, hạn chế.

2. Các công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã:

- Thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả 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 Hue-S ngay sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ.

- Thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ, hiệu quả về mục đích đo lường sự hài lòng đối với sự phục vụ hành chính năm 2024, đảm bảo cán bộ, công chức: Có nhận thức đủ về thực trạng cung ứng dịch vụ công nói chung và dịch vụ công thuộc lĩnh vực quản lý 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.

- Điều tra khảo sát, sự hài lòng đối với UBND xã: UBND xã chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã hướng dẫn cho người dân, tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng trên phần mềm Hue-S ngay sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ.

- Văn phòng-Thống kê phối hợp chặt chẽ với các bộ phận chuyên môn, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã triển khai điều tra xã hội học đảm bảo đạt chất lượng, hiệu quả, đúng tiến độ.

Ghi chú:

- Đối với các phiếu khảo sát trên phần mềm Hue-S do một số cán bộ, công chức, viên chức trả lời sau khi làm thay, làm hộ việc giao dịch hồ sơ dịch vụ hành chính công của người dân, tổ chức. Sở Nội vụ sẽ không thống kê vào kết quả đo lường sự hài lòng của địa phương đó.

- Năm 2024, Sở Nội vụ sẽ phân tích dữ liệu, tổng hợp kết quả khảo sát của từng địa phương qua dữ liệu từ Hệ thống đo lường sự hài lòng trên phần mềm Hue-S trước ngày 30/10/2024, do đó cần chủ động phân bổ thời gian thực hiện khảo sát đầy đủ số lượng phiếu đúng tiến độ.

Trên đây là Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã Quảng Thành năm 2024, đề nghị các bộ phận chuyên môn liên quan triển khai thực hiện có hiệu quả./.

Nơi nhận:
- Phòng Nội vụ;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các bộ phận chuyên môn;
- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Khoa

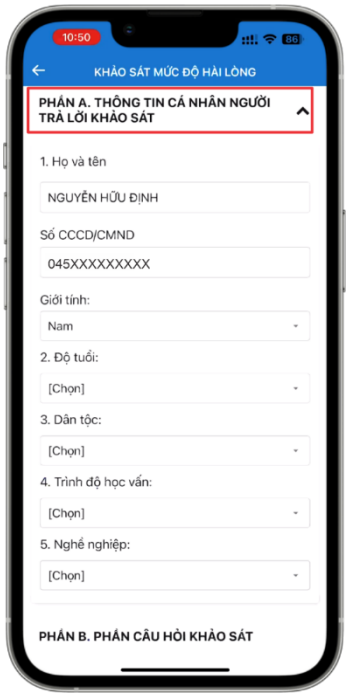
PHỤ LỤC

(Kèm theo Kế hoạch số 94 /KH-UBND ngày 29 tháng 3 năm 2024 của UBND xã Quảng Thành)

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**

Bước 1: Truy cập ứng dụng Hue-S chọn banner **"Khảo sát mức độ hài lòng Dịch vụ công trực tuyến trên Hue-S"**	**Bước 2:** Chọn "**Đánh giá mức độ hài lòng**"
(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 Hue-S")	

<table>
<tr>
<td> 
</td>
<td>
</td>
</tr>
<tr>
<td>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.</td>
<td>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</td>
</tr>
<tr>
<td>
</td>
<td>
</td>
</tr>
<tr>
<td>Bước 5: Lựa chọn đáp án phù hợp, nhấn Chọn để ghi nhận kết quả lựa chọn</td>
<td>Bước 6: Nhấn “Cập nhật” để kết thúc Khảo sát mức độ hài lòng</td>
</tr>
</table>