

Số: 11 / KH-UBND

Biên Giang, ngày 16 tháng 01 năm 2024

KẾ HOẠCH

Khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính phường Biên Giang năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 11/01/2024 của UBND quận Hà Đông về khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính quận Hà Đông năm 2024.

Ủy ban nhân dân phường Biên Giang ban hành Kế hoạch khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của phường năm 2024 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Thực hiện có hiệu quả đo lường sự hài lòng của các cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của phường Biên Giang năm 2024 theo triển khai tại Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 11/01/2024 của UBND quận Hà Đông.

- Kết quả, ý nghĩa chỉ số hài lòng được công bố, thông tin tuyên truyền kịp thời, đầy đủ tới đội ngũ cán bộ, công chức và người dân, tổ chức để nêu cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm và sự đồng thuận xã hội đối với công tác cải cách hành chính.

2. Yêu cầu:

- Việc triển khai khảo sát, lấy ý kiến đảm bảo khách quan khoa học, chính xác, đúng nội dung, đúng phương pháp, tiến độ, đạt mục đích đề ra.

- Quá trình triển khai đảm bảo kết quả khảo sát, đo lường chính xác, khách quan, có chất lượng

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, THỜI GIAN KHẢO SÁT

1. Đối tượng khảo sát

Cá nhân, người đại diện tổ chức trực tiếp thực hiện giao dịch và nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường trong năm 2024

2. Phạm vi khảo sát

- Việc khảo sát được tiến hành trên địa bàn phường Biên Giang

- Đơn vị khảo sát: UBND phường

3. Thời gian khảo sát

- Bắt đầu từ tháng 01/2024 đến hết tháng 6/2024.



III. PHIẾU KHẢO SÁT VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Mẫu phiếu khảo sát:

Theo Mẫu tại phụ lục 2 ban hành kèm theo Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/6/2021 của UBND Thành phố Hà Nội về cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) giai đoạn 2021-2025 của thành phố Hà Nội

2. Số lượng phiếu khảo sát:

- Lĩnh vực Chứng thực: 70 phiếu/tháng
- Lĩnh vực Hộ tịch: 30 phiếu/tháng
- Các lĩnh vực còn lại: lấy phiếu đối với 100% hồ sơ phát sinh.

3. Phương pháp khảo sát:

- Khảo sát qua ứng dụng quét mã QR-Code (Mã QR-code được UBND quận tạo)
- Sau khi trả kết quả giải quyết TTHC, công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phướng hướng dẫn người dân sử dụng điện thoại thông minh quét mã QR-Code và truy cập vào đường dẫn để thực hiện việc đánh giá.

4. Tổng hợp, xử lý kết quả khảo sát:

- Kết quả khảo sát được theo dõi, cập nhật thường xuyên. Khi phát hiện có sự đánh giá không hài lòng của người dân, tổ chức, UBND phường có giải pháp khắc phục ngay những điểm người dân chưa hài lòng.
- Hàng tháng UBND phường tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã đánh giá gửi UBND quận (qua phòng Nội vụ quận).

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Bộ phận Văn phòng UBND phường:

- Phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường triển khai khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức sau khi hoàn thành giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

2. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường:

- Tổ chức triển khai lấy ý kiến người dân, tổ chức sau khi hoàn thành giao dịch TTHC tại Bộ phận qua hình thức quét mã QR-Code (Mã QR-code được UBND quận tạo và gửi cho phường).
- Lập danh sách cá nhân, tổ chức tham gia khảo sát theo mẫu, phục vụ công tác giám sát, phúc tra và lưu trữ hồ sơ. Hàng tháng gửi danh sách về UBND quận (qua phòng Nội vụ) trước ngày mùng 05 của tháng sau liền kề tháng khảo sát

3. Bộ phận Văn hóa- Xã hội và Đài truyền thanh phường:

Thực hiện thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các bộ phận, ban, ngành, cán bộ, công chức phường để tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia khảo sát, đóng góp ý kiến để nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của chính người dân, tổ chức.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của phường Biên Giang năm 2024./. *Phhs*

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ quận Hà Đông; (để báo cáo)
- Đảng ủy phường; (để báo cáo)
- Chủ tịch UBND phường; (để báo cáo)
- Các ban ngành, cán bộ có liên quan; (để thực hiện)
- Lưu VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Hải Hưng

CÔNG T. P.