

Số: 151/KH-UBND

Dương Nội, ngày 06 tháng 8 năm 2021

KẾ HOẠCH

Khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường Dương Nội

Thực hiện kế hoạch số 100/KH-UBND ngày 15/03/2021 của UBND Quận Hà Đông về Cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2021, Kế hoạch số 232/KH-UBND ngày 05/08/2021 của UBND Quận Hà Đông 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; Kế hoạch số 150/KH-UBND ngày 05/8/2021 của UBND phường Dương 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, UBND phường Dương Nội xây dựng kế hoạch triển khai tại phường như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

- Hoàn thiện, nâng cao chất lượng phục vụ UBND phường, góp phần cải thiện nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan đơn vị thuộc phường trong năm 20 21 và các năm tiếp theo

2. Yêu cầu

- Việc triển khai khảo sát, lấy ý kiến trên địa bàn phường đảm bảo khách quan, khoa học, chính xác, đúng nội dung, đúng phương pháp, tiến độ và các yêu cầu khác tại kế hoạch này.

- Có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai thực hiện.

- Việc khảo sát, lấy ý kiến được tiến hành kết hợp với điều tra xã hội học xác định chỉ số cải cách hành chính trong nội bộ phường năm 2021

II. NỘI DUNG

1. phạm vi, đối tượng khảo sát

- Phạm vi khảo sát: khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (bộ phận Một cửa phường) ngay sau khi người dân, người đại diện tổ chức hoàn thành giao dịch và nhận kết quả.

- Đối tượng khảo sát: người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.



- Thời gian khảo sát: Từ tháng 9/2021 đến tháng 12/2021

2. Tiêu chí khảo sát

- Khảo sát theo các tiêu chí quy định tại quyết định số 4003/QĐ-UBND ngày 06/8/ 2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội. Ngoài ra, có thể bổ sung thêm các tiêu chí, câu hỏi phù hợp khác

3. Phương thức khảo sát

- Khảo sát qua phiếu điều tra (phỏng vấn trực tiếp hoặc thu qua hòm phiếu)

- Đối với phiếu thu qua hòm phiếu, ngay sau khi trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, công chức tại bộ phận một cửa phường phát phiếu khảo sát, hướng dẫn người dân, người đại diện tổ chức đánh giá và tự bỏ phiếu vào hòm phiếu.

- Hòm phiếu được đặt tại bộ phận một cửa phường có khóa và niêm phong.

- Trước khi mở hòm phiếu những người tham gia phải kiểm tra khóa, niêm phong, nếu phát hiện nghi ngờ về sự an toàn của hòm phiếu phải báo cáo thủ trưởng cơ quan, đơn vị biết, có biện pháp xử lý

- Việc mở hòm phiếu được lập biên bản trước sự chứng kiến của các bên gồm: Chủ tịch UBND phường, trưởng bộ phận Một cửa phường, các cá nhân, bộ phận liên quan.

- Sau khi mở hòm phiếu, người tham gia tập hợp phiếu, lập biên bản về số lượng phiếu, chuyển phiếu cho bộ phận được giao xử lý phiếu theo thẩm quyền.

- Sau khi kết thúc việc mở hòm phiếu, chìa khóa được chuyển cho bộ phận được giao nhiệm vụ quản lý hòm phiếu.

4. Tổng hợp, xử lý kết quả khảo sát

Chủ tịch UBND phường định kỳ chỉ đạo:

- Tổng hợp, thu thập phiếu khảo sát

- Thực hiện phân loại mẫu phiếu phân tích và tổng hợp kết quả khảo sát

- Tổ chức thông báo kết quả khảo sát tới các thành viên để ra soát, chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót, giúp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức văn phòng- thống kê

- Tham mưu triển khai các nhiệm vụ về điều tra, khảo sát, tính toán chỉ số, tổng hợp, phân tích số liệu về khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức với sự phục vụ của UBND phường

- Tham mưu báo cáo kết quả khảo sát về UBND quận theo quy định

2. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả TTHC

- Bố trí hòm phiếu đặt tại bộ phận Một cửa phường

-Lấy phiếu đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức khi hoàn thành giải quyết TTHC tại bộ phận Một cửa phường

3. Công chức Văn hóa- xã hội và Đài truyền thanh

- Đăng tải kế hoạch này và các thông tin liên quan đến việc thực hiện kế hoạch lên Cổng thông tin điện tử phường và phát thanh trên loa truyền thanh của 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 UBND 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.

4. Mời Mặt trận tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể:

- Thực hiện tham gia giám sát hoạt động khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường đảm bảo chính xác, khách quan.

- Trên đây là Kế hoạch tự khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND phường năm 2021. Trong quá trình thực hiện, có khó khăn, vướng mắc, phản ánh về UBND phường (qua văn phòng UBND phường) để xem xét giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND quận Hà Đông;
- TT.ĐU-UBND phường;
- Công chức chuyên môn;
- Lưu: VT.

**KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**


Nguyễn Thị Thu

