

Số: 116/KH-UBND

Hương Vinh, ngày 02 tháng 8 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 nhà nước trên địa bàn phường năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 512/KH-SNV ngày 18/3/2024 của Sở Nội vụ về khảo sát, 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 tỉnh năm 2024 trên phần mềm HueS; Công văn số 430/PNV-CCHC ngày 13/5/2024 của UBND thành phố Huế về việc thực hiện triển khai khảo sát mức độ hài lòng trên HueS.

UBND phường Hương Vinh ban hành Kế hoạch khảo sát, 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 phường 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 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 cơ quan hành chính nhà nước.

##### 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 cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi là “hài lòng của người dân”) trên cơ sở tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin cung cấp dữ liệu để xây dựng, tham mưu chỉ đạo thực hiện cải cách hành chính 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 của tỉnh trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh (tại địa chỉ là: [dichvucong.thuathienhue.gov.vn](#));

- 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 cấp phường;

- 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 các cấp.

- Thông qua việc khảo sát, đánh giá 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 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 công tác cải cách hành chính.

## 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 trong quá trình triển khai.
- 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 đơn vị được khảo sát.

## 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 cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn 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 tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường.

### 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 theo phương thức

UBND xã 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. Số lượng mẫu, thời gian khảo sát:

Khảo sát tất cả các tổ chức, cá nhân thực hiện giao dịch thủ tục hành chính năm 2024 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

## III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức chuyên môn thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường nắm vững về mục đích, yêu cầu, nội dung, kỹ thuật... thực hiện hỗ trợ kiểm tra, hướng dẫn tạo tài khoản HueS, tài khoản định danh điện tử, tài khoản dịch vụ công quốc gia, 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, bảo đảm 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết có tài khoản đúng và 100% các hồ sơ TTHC tiếp nhận, giải quyết tại cơ quan được theo dõi trạng thái xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để người dân, tổ chức, doanh nghiệp có thể tra cứu, theo dõi tình trạng hồ sơ cũng như việc giám sát, đánh giá quá trình thực hiện.

2. Công chức Văn hóa - Xã hội phụ trách lĩnh vực Văn hoá-Thông tin, cán bộ phụ trách đài truyền thanh phường, các Tổ trưởng tổ dân phố tổ chức thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ về đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2024; tuyên truyền kế hoạch triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng trên Hệ thống khảo sát sự hài lòng trên phần mềm HueS.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường, các tổ chức chính trị - xã hội và các đoàn thể phường đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến, phối hợp hướng dẫn hỗ trợ cho các đoàn viên, hội viên tạo tài khoản HueS, tài khoản định danh điện tử, tài khoản dịch vụ công quốc gia, hướng dẫn các đoàn viên, hội viên thực hiện đánh giá mức độ hài lòng trên phần mềm HueS ngay sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

Trên đây là kế hoạch khảo sát, 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 phường Hương Vinh năm 2024./.

***Nơi nhận:***

- UBND thành phố Huế;
- Phòng Nội vụ TP Huế;
- TV. Đảng uỷ - TT. HĐND phường;
- CT và các PCT UBND phường;
- Các CB, CC phường;
- Lưu: VP.

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

**Nguyễn Đức Minh**