

KẾ HOẠCH

Khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính thuộc quận năm 2020

Thực hiện Kế hoạch số 117/KH-UBND ngày 27/5/2019 của UBND thành phố Hà Nội về khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố; Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 17/01/2020 của UBND quận Hà Đông về công tác Cải cách hành chính (CCHC) năm 2020 của quận, UBND quận Hà Đông ban hành Kế hoạch khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc quận năm 2020 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Hoàn thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính thuộc quận, 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 quận (SIPAS) trong năm 2020 và các năm tiếp theo.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai khảo sát, lấy ý kiến trên địa bàn quận 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 CCHC trong nội bộ quận năm 2020.

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 quận (bộ phận Một cửa quận) và bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả các phường (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 7/2020 đến tháng 12/2020.

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 UBND 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 (phiếu do Tổ Công tác phỏng vấn trực tiếp hoặc thu qua hòm phiếu)

- Đối với phiếu thu qua hòm phiếu, ngay sau khi trả kết quả giải quyết TTHC, công chức tại bộ phận Một cửa quận (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 bố trí tại bộ phận Một cửa quận (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: Trưởng bộ phận Một cửa quận (phường); đại diện Tổ công tác; các cá nhân, bộ phận có 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

UBND quận 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 phòng, ban, đơn vị, UBND các phường trực thuộc để rà soát, chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót, giúp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

- 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, lắng ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc quận.

- Phối hợp với Mặt trận tổ quốc Việt Nam quận Hà Đông và Hội Cựu Chiến binh quận giám sát quá trình triển khai nghiệp vụ điều tra, khảo sát.

- Phối hợp với phòng Tài chính – Kế hoạch lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí khảo sát theo quy định.

- Hướng dẫn các phường tiến hành khảo sát, lấy ý kiến tại bộ phận Một cửa phường

- Tham mưu công bố kết quả khảo sát và sử dụng kết quả khảo sát để đánh giá Chỉ số CCHC năm 2020 của các phòng chuyên môn và UBND các phường.

- Tham mưu báo cáo kết quả khảo sát về Sở Nội vụ Hà Nội theo quy định.

2. Văn phòng HĐND-UBND quận

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

- Phối hợp với phòng Nội vụ triển khai khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức sau khi hoàn thành giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận Một cửa quận và hướng dẫn các phường tiến hành khảo sát, lấy ý kiến tại bộ phận Một cửa phường.

- Bàn giao phiếu khảo sát về phòng Nội vụ.

3. Phòng Tài chính – Kế hoạch

Tham mưu UBND quận bố trí kinh phí thực hiện kế hoạch này và kiểm tra, hướng dẫn các đơn vị thanh, quyết toán kinh phí theo quy định.

4. UBND các phường

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

- Cử cán bộ đầu mối nhận phiếu khảo sát để tiến hành khảo sát tại phường.

- Phối hợp với phòng Nội vụ và các phòng ban có liên quan thuộc quận tiến hành khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức sau khi hoàn thành giao dịch thủ tục hành chính tại bộ phận Một cửa phường.

- Tham gia bàn giao phiếu khảo sát về phòng Nội vụ.

5. Phòng Văn hóa - Thông tin và Trung tâm Văn hóa – Thông tin và Thể thao quận

- Đăng tải Kế hoạch này và các thông tin liên quan đến việc thực hiện kế hoạch lên Cổng Thông tin điện tử quận.

- 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 cơ quan, đơn vị thuộc quận 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.

6. Mời Mặt trận tổ quốc Việt Nam quận Hà Đông và Hội Cựu Chiến binh quận Hà Đông: thực hiện tham gia giám sát hoạt động khảo sát, lấy ý kiến

người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc quận đảm bảo chính xác, khách quan.

Trên đây là Kế hoạch Khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính thuộc quận năm 2020. Trong quá trình thực hiện, có khó khăn, vướng mắc, phản ánh về UBND quận (qua phòng Nội vụ) để xem xét, giải quyết. / *leuy*

Nơi nhận:

- CT UBND quận (để bc);
- Các phòng CM; | Để t/h
- UBND các phường; |
- MTTQ, Hội CCB quận (Để p/h);
- Lưu: VT, NV.

leuy

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



Phạm Thị Hòa