

Số: /KH-UBND

Nam Dong, ngày tháng 02 năm 2024

KẾ HOẠCH

Thực hiện phong trào thi đua mô hình “*Dân vận khéo*” năm 2024 gắn với chủ đề “Sự hài lòng của người dân là mục tiêu phục vụ của UBND xã Nam Dong”

Thực hiện Kế hoạch số 60-KH/ĐU 23/02/2024 của Đảng ủy xã Nam Dong về việc xây dựng mô hình, điển hình “*Dân vận khéo*”. UBND xã Nam Dong xây dựng kế hoạch đăng ký thực hiện phong trào thi đua mô hình, điển hình “*Dân vận khéo*” năm 2024 cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo triển khai, thực hiện; xây dựng, nhân rộng các mô hình, điển hình “*Dân vận khéo*” trong tất cả các lĩnh vực nhằm góp phần thực hiện thắng lợi các chỉ tiêu, nhiệm vụ về phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng - an ninh trên toàn địa bàn xã.

- Đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của UBND xã. Thông qua đó, nắm bắt được những yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình, nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- Hướng tới sự thân thiện, hài lòng giữa người dân, tổ chức với cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức trong thực hiện giao dịch giải quyết TTHC, nhằm đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, từng bước tiến tới thực hiện chính quyền điện tử, chuyển đổi số gắn với dịch vụ đô thị thông minh trên địa bàn xã.

- Kịp thời biểu dương, khen thưởng bộ phận, cá nhân cán bộ, công chức có thành tích xuất sắc; đồng thời nhắc nhở, chấn chỉnh đối với các bộ phận, cá nhân cán bộ, công chức có thái độ chưa tốt khi phục vụ người dân, doanh nghiệp giải quyết TTHC.

- Tuyên truyền, nhân rộng tạo sự lan tỏa đến người dân trên toàn địa bàn xã được biết để thực hiện đối với mô hình “*Dân vận khéo*” gắn với chủ đề “Lấy sự hài lòng của người dân là mục tiêu phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước”

2. Yêu cầu

- Phong trào thi đua “*Dân vận khéo*” phải gắn với thực tiễn, gắn thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, lan tỏa, thu hút đông đảo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan và Nhân dân tham gia thường xuyên, có chất lượng tạo động lực phấn đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

- Việc thực hiện tổng hợp, phân tích, phân loại ý kiến của cá nhân, tổ chức qua quét mã QR code trên ứng dụng zalo được cập nhật hàng ngày để kịp thời nắm bắt mức độ hài lòng cũng như thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đại diện, được công bố kịp thời, rộng rãi; giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- Phải có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các bộ phận liên quan trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch.

II. CƠ SỞ PHÁP LÝ; PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ NGUYÊN TẮC TỔ CHỨC KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

1. Cơ sở pháp lý

- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC;

- Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;

- Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030”;

- Quyết định số 979 ngày 18/11/2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá CCHC và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030”;

- Quyết định số 1271/QĐ-UBND ngày 18/8/2021 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch CCHC tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2021 - 2025.

- Nghị quyết số 20-NQ/TU ngày 04/11/2022 của Tỉnh ủy về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác CCHC tỉnh Đắk Nông đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;

- Quyết định số 28/2018/QĐ-UBND ngày 08/11/2018 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Đắk Nông;

- Quyết định số 957/QĐ-UBND ngày 07/8/2023 của UBND tỉnh về ban hành Quy định đánh giá, xác định Chỉ số CCHC trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

2. Phạm vi, đối tượng

- Phạm vi: khảo sát, lấy ý kiến về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân và tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Đối tượng lấy ý kiến khảo sát là người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công, các thủ tục hành chính và đã nhận được kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Nguyên tắc tổ chức khảo sát, đánh giá

- Đảm bảo khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc khảo sát lấy ý kiến và công bố kết quả.
- Bảo mật thông tin của người dân, tổ chức cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.
- Đảm bảo số lượng phiếu khảo sát, đánh giá phù hợp với tổng số hồ sơ giao dịch trong năm.
- Không can thiệp, gây áp lực, hướng dẫn làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả khảo sát.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tiêu chí lấy ý kiến

- Tiếp cận dịch vụ: cán bộ, công chức; thủ tục hành chính.
- Thái độ của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc.
- Tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc.
- Cách thức hướng dẫn, làm việc của cán bộ, công chức.
- Các ý kiến khác: tiêu cực, nhũng nhiễu của cán bộ, công chức, các chi phí không liên quan khác...

2. Hình thức khảo sát lấy ý kiến

Triển khai khảo sát, đánh giá đến người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công và đã nhận được kết quả giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa của xã thông qua quét mã QR-Code trên ứng dụng Zalo.

3. Trình tự thực hiện

- Đối tượng tham gia khảo sát mức độ hài lòng phải có điện thoại thông minh hoặc Ipad có kết nối internet.
- Vào ứng dụng Zalo để thực hiện quét mã QR-Code được niêm yết tại bộ phận một cửa của xã.



- Trả lời các câu hỏi bắt buộc mà hệ thống đã lập ra để đánh giá, khảo sát sau đó bấm gửi kết quả.
- Cán bộ, công chức được giao phụ trách sẽ tổng hợp hàng ngày, công bố và báo cáo kết quả khảo sát, lấy ý kiến cho lãnh đạo UBND xã để nắm bắt kịp thời.

4. Số lượng phiếu khảo sát, lấy ý kiến

Số lượt giao dịch của cá nhân, tổ chức	Số lượng phiếu khảo sát trên hệ thống
Dưới 100 hồ sơ	50% số lượng phiếu khảo sát
Từ 100 đến dưới 500 hồ sơ	Từ 30% phiếu trở lên
Từ 500 đến dưới 1000 hồ sơ	Từ 20% phiếu trở lên
Từ 1000 hồ sơ trở lên	Từ 10% phiếu trở lên

5. Xác định kết quả khảo sát

Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức được xác định tại câu hỏi chung theo 5 mức: “Rất hài lòng”, “Hài lòng”, “Bình thường”, “Không hài lòng”, “Rất không hài lòng”.

6. Công bố, sử dụng kết quả khảo sát, lấy ý kiến

a) Cán bộ, công chức thực hiện tổ chức lấy phiếu khảo sát công bố công khai kết quả khảo sát:

- Đối với hình thức khảo sát trực tuyến: công bố kết quả thường xuyên tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã và công bố kết quả năm trên Trang Thông tin điện tử xã.

- Đối với hình thức khảo sát khác: công bố kết quả định kỳ ít nhất 6 tháng 1 lần (trước ngày 10/6 và 10/11 hàng năm) tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã và trên Trang Thông tin điện tử xã.

b) Trên cơ sở thống kê số liệu đánh giá được công khai, Chủ tịch UBND xã có trách nhiệm thông báo cho cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC có tỷ lệ đánh giá thấp (mức đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng trên 25%) để xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác, bình xét thi đua, khen thưởng, quy hoạch, đề bạt, bổ nhiệm, luân chuyển cán bộ, công chức; thực hiện các biện pháp khắc phục nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đẩy mạnh cải cách hành chính tại cơ quan, đồng thời báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo dõi.

7. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện khảo sát và các công việc có liên quan được cấp từ ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành; việc lập dự toán, thanh quyết toán được thực hiện theo quy định của Bộ Tài chính và các hướng dẫn có liên quan.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức Văn phòng - Thống kê

- Tham mưu xây dựng Kế hoạch cụ thể và tổ chức khảo sát lấy ý kiến thông qua quét mã QR-Code trên ứng dụng Zalo; công bố và niêm yết công khai kết quả khảo sát tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thường xuyên.

- Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát của cơ quan tại báo cáo công tác CCHC 6 tháng và năm của cơ quan đúng thời gian.

2. Công chức Văn hóa – Xã hội

Tổ chức tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức về trách nhiệm phối hợp tham gia khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã.

3. Công chức Tài chính - Kế toán

- Trình UBND xã phê duyệt bố trí ngân sách cho công tác khảo sát theo phân cấp hiện hành.

- Bố trí kinh phí trong dự toán kinh phí CCHC hàng năm để triển khai khảo sát lấy ý kiến.

5. Đề nghị UBMTTQVN xã và các tổ chức chính trị - xã hội

Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến, phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện Kế hoạch này.

6. Trách nhiệm của tổ chức, người dân

Hợp tác với cơ quan chủ trì cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, trung thực, khách quan để đảm bảo kết quả khảo sát được chính xác.

Trên đây là kế hoạch thực hiện phong trào thi đua mô hình “*Dân vận khéo*” năm 2024 gắn với chủ đề “Sự hài lòng của người dân là mục tiêu phục vụ của UBND xã Nam Dong” thông qua quét mã QR-Code trên ứng dụng Zalo để khảo sát, lấy ý kiến đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã. Đề nghị bộ phận một cửa xã; các cán bộ, công chức chuyên môn; các tổ chức, các nhân có liên quan và Nhân dân trên địa bàn xã phối hợp triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- TT Đảng uỷ - HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các CBCC chuyên môn;
- Lưu: VT, VP.

PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Dương