

Số: /KH-UBND

Hòa Thành, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

Triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính bằng mã QR

Thực hiện Quyết định số 196/QĐ-UBND ngày 31/01/2024 ban hành kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 trên địa bàn thị xã Hòa Thành. UBND thị xã Hòa Thành ban hành Kế hoạch triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn thị xã Hòa Thành trong giải quyết thủ tục hành chính bằng mã QR như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nhằm tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm của cán bộ, công chức viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn thị xã. Cải thiện chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

Kịp thời lắng nghe và phản hồi những ý kiến phản ánh, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về thái độ phục vụ, hành vi những nhiều của cán bộ, công chức trong giải quyết TTHC. Phát hiện, báo cáo cấp có thẩm quyền chấn chỉnh, xử lý kịp thời hành vi sai trái, không đúng quy định của cán bộ, công chức trong giải quyết TTHC. Góp phần nâng cao hiệu quả công tác phòng, chống tham nhũng.

Tiếp nhận những kiến nghị sửa đổi những TTHC bất cập, không còn phù hợp đang gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp.

2. Yêu cầu

Việc khảo sát đảm bảo đầy đủ, trung thực, khách quan mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn thị xã.

Nghiêm cấm mọi hành vi cán bộ, công chức, viên chức can thiệp, làm sai lệch kết quả khảo sát.

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

1. Phạm vi khảo sát

Thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã và 8/8 xã, phường.

2. Đối tượng được khảo sát

Việc khảo sát được thực hiện do người dân, doanh nghiệp đến trực tiếp các Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trên địa bàn thị xã để nộp hoặc nhận kết quả TTHC.

3. Thời gian thực hiện

Thực hiện thường xuyên trong ngày làm việc từ thứ 2 đến sáng thứ 7 trong tuần. Triển khai thực hiện đến hết ngày 31/12/2024.

III. PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Công cụ phục vụ khảo sát

Mã QR của biểu khảo sát (do Văn phòng HĐND – UBND thị xã cung cấp cho từng cơ quan, đơn vị, địa phương).

Điện thoại thông minh có cài đặt ứng dụng Zalo (do người dân tự trang bị).

2. Cách thức thực hiện

Mỗi cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp nhận và giải quyết TTHC được cấp một mã QR tương ứng để lấy ý kiến khảo sát của người dân (*theo Phụ lục I đính kèm Kế hoạch này*).

Mã QR được in ra và đặt tại mỗi quầy ở Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã và tại trước mỗi công chức được cử đến làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các xã, phường (sau đây gọi chung là công chức một cửa).

Khi người dân nộp và nhận kết quả giải quyết TTHC, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hướng dẫn cho người dân sử dụng điện thoại thông minh đăng nhập vào ứng dụng Zalo (hoặc các ứng dụng tương tự có chức năng quét mã QR), sử dụng tính năng “Quét mã QR” để quét, sau đó đăng nhập vào đường link khảo sát và tiến hành điền phiếu (*có hướng dẫn minh họa tại Phụ lục II kèm theo*).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND – UBND thị xã

Tham mưu hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện Kế hoạch này.

Xây dựng biểu mẫu khảo sát và mã QR.

Tổng hợp, thống kê kết quả khảo sát theo thời gian quy định. Báo cáo lãnh đạo UBND thị xã kịp xử lý kịp chấn chỉnh, xử lý cán bộ, công chức có hành vi tiêu cực, gây khó khăn... cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC.

2. Phòng Nội vụ thị xã

Phối hợp Văn phòng HĐND – UBND thị xã đề xuất UBND thị xã khen thưởng kịp thời những cơ quan, đơn vị có thành tích xuất sắc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

3. Các Tổ chức chính trị-xã hội trên địa bàn thị xã

Tăng cường công tác tuyên truyền về cải cách hành chính đến các hội viên, đoàn viên nâng cao nhận thức trong việc tiếp cận thông tin dịch vụ công, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; phối hợp với các đơn vị triển khai các nhiệm vụ.

4. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã, Văn phòng Đăng ký Đất đai tỉnh Tây Ninh - Chi nhánh thị xã Hòa Thành; UBND các xã, phường.

Tổ chức triển khai, quán triệt Kế hoạch này cho các cán bộ, công chức, viên chức, cá nhân và các cơ quan, đơn vị có liên quan để thực hiện.

Phân công nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả dán mã QR và hướng dẫn người dân điền phiếu khảo sát khi nộp hoặc nhận kết quả giải quyết TTHC.

5. Trung tâm Văn hóa, Thể thao và Truyền thanh thị xã

Căn cứ nội dung đề chủ động thông tin, tuyên truyền về mục đích, yêu cầu, nội dung của kế hoạch này. Trong đó tập trung vào một số nội dung quan trọng như: xây dựng các phóng sự, hình ảnh, tin bài về quá trình triển khai thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch Triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn thị xã Hòa Thành trong giải quyết thủ tục hành chính bằng mã QR của UBND thị xã Hòa Thành.

Nơi nhận:

- VP UBND tỉnh;
 - TT.TU, TT.HĐND thị xã;
 - CT, các PCT UBND thị xã;
 - LĐVP;
 - Các cơ quan chuyên môn thị xã;
 - VP ĐKĐĐ tỉnh TN_CN Hòa Thành;
 - Đài Truyền thanh thị xã (đưa tin)
 - UBND các xã, phường;
 - Lưu VT, VP HĐND – UBND thị xã.
- (H.Trân)

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**