

Số: 16/KH-UBND

Bom Bo, ngày 21 tháng 01 năm 2025

## KẾ HOẠCH

### Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã Bom Bo

Căn cứ Quyết định số 2185/QĐ-UBND ngày 17 tháng 10 năm 2024 của UBND huyện Bù Đăng Ban hành Quy định về khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn huyện Bù Đăng.

UBND xã xây dựng Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã Bom Bo như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

a. Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về các quy định thủ tục hành chính và sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp xã, nhằm đánh giá về chất lượng việc thực hiện dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước cấp xã.

b. Thông qua khảo sát để nắm bắt được yêu cầu, nguyện vọng của người dân, tổ chức, đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công trên địa bàn xã.

c. Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức là tiêu chí để xem xét đánh giá, xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính đối với địa phương và bình xét thi đua – khen thưởng đối với tập thể, cá nhân hàng năm.

##### 2. Yêu cầu

a. Việc khảo sát đảm bảo khoa học, khách quan, trung thực và có tính khả thi và phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

b. Kết quả khảo sát là căn cứ để đề xuất giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công.

c. Phương pháp khảo sát được thực hiện dưới nhiều hình thức, bảo đảm thuận lợi cho người dân, tổ chức tham gia, đồng thời tiết kiệm kinh phí và thời gian tổ chức thực hiện.

#### II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. **Đối tượng khảo sát:** Người dân, tổ chức có giao dịch hành chính với UBND xã để giải quyết thủ tục hành chính.

2. **Nội dung khảo sát:** (có mẫu phiếu khảo sát kèm theo)

**3. Số lượng phiếu khảo sát:** Số lượng phiếu khảo sát đạt từ 10% số lượt người giao dịch trở lên (ví dụ, đối với TTHC có số lượt giao dịch 100 lượt giao dịch 100 lượt trở lên thì số lượng Phiếu khảo sát từ 10 phiếu trở lên).

#### **4. Phương pháp thực hiện**

Việc khảo sát được tiến hành thông qua phiếu khảo sát và khảo sát trực tuyến qua dịch vụ công, phần mềm khảo sát riêng của xã. Cụ thể, cán bộ, công chức phát phiếu khảo sát ngay khi trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính để lấy thông tin và thực hiện việc thu hồi phiếu khảo sát, hoặc hướng dẫn người dân thực hiện khảo sát trực tuyến thông qua dịch vụ công, phần mềm khảo sát riêng của UBND xã. Sau đó tổng hợp số phiếu đã khảo sát gửi kèm theo báo cáo CCHC hàng tháng, quý, năm về bộ phận Văn phòng - Thống kê xã.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Các thành viên trong Tổ có nhiệm vụ khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với lĩnh vực mình đã được phân công.

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 năm 2025 trên địa bàn xã Bom Bo. Đề nghị các bộ phận, cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- CT, PCT UBND xã;
- Các bộ phận thực hiện;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thị Bích Hằng**