

*

Số - KH/BCĐ

KẾ HOẠCH

**tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với công chức
làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ủy ban nhân dân các cấp
(PKS05 theo Bộ tiêu chí Chính quyền thân thiện)**

Thực hiện Kết luận số 54-KL/TU ngày 03/3/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục thực hiện Nghị quyết 110-NQ/TU của Tỉnh ủy, Chỉ thị số 09-CT/TU ngày 10/8/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh, nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở,

Căn cứ Công văn số 2858-CV/TU ngày 07/02/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về việc nâng cao chất lượng chính quyền thân thiện xã, phường, thị trấn; Kế hoạch số 152-KH/BCSD-BDVTU ngày 18/4/2023 của Ban Cán sự Đảng UBND tỉnh và Ban Dân vận Tỉnh ủy về triển khai, xây dựng chính quyền thân thiện xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh, giai đoạn 2023-2025; Chương trình công tác năm 2024 của Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ tỉnh,

Căn cứ Quyết định số 710/QĐ-UBND ngày 17/4/2024 của UBND tỉnh về ban hành Bộ tiêu chí, thang điểm “chính quyền thân thiện” cấp xã trên địa bàn tỉnh,

Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ tỉnh xây dựng Kế hoạch tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ủy ban nhân dân các cấp năm 2024, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Thu thập thông tin, đánh giá kết quả và tác động của việc thực hiện cải cách hành chính của chính quyền các cấp đối với người dân, tổ chức; làm căn cứ tham mưu, đề xuất với Thường trực Tỉnh ủy, Ban Thường vụ Tỉnh ủy có những giải pháp lãnh đạo, chỉ đạo nâng cao chất lượng hoạt động của chính quyền thân thiện xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh và là căn cứ đánh giá, công nhận đơn vị đạt chuẩn chính quyền thân thiện năm 2024.

2. Các hoạt động khảo sát, lấy ý kiến người dân triển khai từ tỉnh đến cơ sở; đảm bảo nhanh chóng, hiệu quả, chính xác, phù hợp với tình hình thực tế ở địa phương, đơn vị; ứng dụng công nghệ thông tin trong triển khai thực hiện; đảm bảo phản ánh khách quan ý kiến của người dân.

II. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP THỰC HIỆN

1. Nội dung, đối tượng khảo sát

Khảo sát, lấy ý kiến của người dân đối với thái độ, trách nhiệm, kỹ năng, nghiệp vụ, hướng dẫn tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến của công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính với người dân (*Theo mẫu PKS 05 kèm theo Kế hoạch số 152-KH/BCSD-BDVTU ngày 18/4/2023*).

2. Thời gian, địa điểm khảo sát: 03 ngày, từ ngày 10/7 - 12/7/2024, tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ủy ban nhân dân cấp tỉnh, huyện và cơ sở.

3. Phương pháp tiến hành

3.1. *Công cụ khảo sát:* Tạo mã QR code cho từng điểm tiếp nhận và trả kết quả (có Danh sách mã QR code đối với từng điểm tiếp nhận và trả kết quả kèm theo)

3.2. *Phương pháp tiến hành:*

- Tỉnh đoàn thanh niên: Cử cán bộ hàng ngày trực tiếp hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện các thủ tục hành chính, lấy ý kiến về sự hài lòng người dân, tổ chức đối với công chức làm việc tại tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh.

- Đoàn TNCS Hồ Chí Minh huyện, thị, thành phố: Cử cán bộ, đoàn viên, trực hàng ngày để hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện các thủ tục hành chính, lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với công chức làm việc tại tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện, thị, thành phố.

- Đoàn TNCS Hồ Chí Minh cấp xã: Cử cán bộ, đoàn viên, trực hàng ngày để hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện các thủ tục hành chính, lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với công chức làm việc tại tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND xã, phường, thị trấn.

* **Lưu ý:** - Việc hỗ trợ người dân trả lời phiếu khảo sát đảm bảo phản ánh khách quan (*chỉ hướng dẫn kỹ thuật, để người dân trực tiếp trả lời và có thể trả lời ngay tại chỗ hoặc về nhà trả lời khảo sát*). Đối với những nơi có đông người dân, tổ chức đến thực hiện thủ tục hành chính, Đoàn thanh niên cử bổ sung cán bộ và đoàn viên hỗ trợ, hướng dẫn đảm bảo đáp ứng yêu cầu thực tế.

- Số lượt tham gia khảo sát không cao hơn hoặc thấp hơn 50% (10 phiếu) so với số lượt người dân đến bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ủy ban nhân dân các cấp trong các ngày tiến hành khảo sát. Đối với các đơn vị có số lượt người dân đến bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ủy ban nhân dân trong ngày quá đông thì số lượt tham gia khảo sát tối thiểu đạt 20 phiếu.

4. Công tác chỉ đạo, kiểm tra, giám sát

4.1. Ban Dân vận Tỉnh ủy chủ trì phối hợp với Tỉnh đoàn chỉ đạo, kiểm tra, giám sát việc lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với công chức làm việc tại tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ủy ban nhân dân các cấp.

4.2. Ban chỉ đạo xây dựng chính quyền thân thiện các huyện, thị, thành ủy tập trung chỉ đạo một số nội dung sau:

- Chỉ đạo, kiểm tra, giám sát việc lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với công chức làm việc tại tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ủy ban nhân dân các cấp trên địa bàn huyện, thị, thành phố.

- Giám sát, đôn đốc, nhắc nhở thực hiện việc tuyên truyền, công khai thông tin về việc khảo sát đến người dân.

- Đôn đốc tổ công tác cấp xã báo cáo tình hình, kết quả việc hỗ trợ, hướng dẫn người dân ở bộ phận một cửa và nhập dữ liệu báo cáo trên phần mềm quản trị thông tin quy chế dân chủ <http://qcdc.vnptlab.com/>.

4.3. Ban chỉ đạo xây dựng chính quyền thân thiện cấp xã thành lập tổ công tác cấp xã, do đồng chí phó bí thư thường trực đảng ủy làm tổ trưởng, thành viên là trưởng các ban, ngành, đoàn thể cấp xã và thành viên ban chỉ đạo chính quyền thân thiện; công chức được phân công nhập dữ liệu thông tin quy chế dân chủ.

Tổ công tác cấp xã có nhiệm vụ:

- Chỉ đạo Đoàn thanh niên tổ chức lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân, tổ chức theo Kế hoạch. Lập Danh sách, lịch phân công cán bộ, đoàn viên hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa.

- Thực hiện việc công khai, tuyên truyền Kế hoạch tổ chức khảo sát lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với công chức bộ phận một cửa và danh sách, lịch phân công cán bộ, đoàn viên được phân công hỗ trợ, hướng dẫn hoạt động khảo sát. Các hình thức công khai: Niêm yết, thông báo trên loa truyền thanh của xã, thôn; Đăng tải trên trang tin điện tử và các trang mạng xã hội (zalo, facebook...); Thông qua Trưởng thôn, Tổ trưởng tổ dân phố, Tổ dân vận cộng đồng để thông báo đến công dân...

- Nhập dữ liệu báo cáo tình hình, kết quả việc hỗ trợ, hướng dẫn người dân ở bộ phận một cửa cấp xã trên phần mềm quản trị thông tin quy chế dân chủ <http://qcdc.vnptlab.com>.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Dân vận Tỉnh ủy

- Xây dựng Kế hoạch và câu hỏi khảo sát, tạo mã QR code, hướng dẫn và phối hợp với các địa phương, đơn vị tổ chức khảo sát đảm bảo chính xác, khách quan, đúng tiến độ; tiến hành kiểm tra, giám sát và tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát trong tháng 7/2024.

- Giao Phòng Dân vận các cơ quan nhà nước, Dân tộc và Tôn giáo theo dõi, lựa chọn và đề xuất 3-5 tập thể, cá nhân tiêu biểu thực hiện tốt đợt khảo sát để Ban Dân vận Tỉnh ủy xem xét, khen thưởng.

2. Tỉnh đoàn Thanh niên

- Ban hành văn bản chỉ đạo, triển khai, giao nhiệm vụ cho các cấp bộ đoàn và tổ chức phát động ra quân hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện các thủ tục hành chính, lấy ý kiến về sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại ủy ban nhân dân các cấp, đảm bảo hiệu quả, chính xác, khách quan và đúng thời gian.

- Tổng hợp, lập danh sách và lịch phân công cán bộ, đoàn viên hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính của 220 điểm tiếp nhận và trả kết quả của UBND các cấp trên địa bàn tỉnh và danh sách cử lãnh đạo, cán bộ phối hợp chỉ đạo, kiểm tra, giám sát về Ban Dân vận Tỉnh ủy, chậm nhất ngày 09/7/2024.

- Phân công lãnh đạo, cán bộ phối hợp chỉ đạo, kiểm tra, giám sát hoạt động khảo sát với Ban Dân vận Tỉnh ủy.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

- Quan tâm chỉ đạo Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh phối hợp thực hiện công khai thông tin, tuyên truyền và thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân đối với công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ủy ban nhân dân các cấp trên địa bàn tỉnh.

- Tạo điều kiện cho các cấp bộ đoàn thực hiện công tác hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện các thủ tục hành chính, lắng ý kiến về sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại ủy ban nhân dân các cấp, đảm bảo hiệu quả, chính xác, khách quan và đúng thời gian.

4. Ban Chỉ đạo xây dựng chính quyền thân thiện các huyện, thị, thành ủy

- Quan tâm chỉ đạo, kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc thực hiện công khai thông tin, tuyên truyền và thực hiện khảo sát lắng ý kiến người dân. Chỉ đạo tổ chức hoạt động kiểm tra, giám sát, đôn đốc trong ngày đầu tiên triển khai, phát động ra quân hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.

- Chỉ đạo triển khai, phân công cán bộ của địa phương, đơn vị mình tham gia nhóm zalo theo đường link, QR code. Yêu cầu Tổ công tác cấp xã hàng ngày đăng tin về hình ảnh công tác tuyên truyền, hoạt động hỗ trợ người dân của của đơn vị mình trên nhóm zalo " PKS05_2024".

Đường link tham gia nhóm zalo:
<https://zalo.me/g/gyvcd416>

QR Code



* Thành phần nhóm zalo:

- Ở cấp huyện, gồm: Đại diện Ban chỉ đạo, tổ giúp việc; lãnh đạo, cán bộ huyện, thị, thành đoàn

- Ở cấp xã: Thành viên Tổ công tác cấp xã.

- Chỉ đạo đẩy mạnh công tác tuyên truyền, tổ chức phát động ra quân hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện các thủ tục hành chính, lắng ý kiến về sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại ủy ban nhân dân các cấp./.

Nơi nhận:

- Ban Dân vận Trung ương (b/c),
- Bí thư Tỉnh ủy, Phó Bí thư TT Tỉnh ủy (b/c),
- Ban cán sự đảng UBND tỉnh,
- Văn phòng UBND tỉnh; Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh,
- Tỉnh đoàn thanh niên (p/h),
- Báo Bắc Giang, Đài PT-TH tỉnh, cơ quan thường trú Báo Nhân dân, TTXVN tại Bắc Giang (đề nghị tuyên truyền),
- Các huyện, thị, thành ủy, UBND, BDV, huyện, thị, thành đoàn,
- Lãnh đạo Ban, các phòng,
- Lưu: Phòng CQNN, Văn thư.

TRƯỞNG BAN DÂN VẬN TỈNH ỦY
Kiểm
PHÓ TRƯỞNG BAN THƯỜNG TRỰC

Phạm Văn Thịnh