

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ BA TIÊU**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /QĐ-UBND

Ba Tiêu, ngày tháng 6 năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**

**Phê duyệt Kế hoạch tự điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Ba Tiêu năm 2022**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ BA TIÊU**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

*Căn cứ Quyết định số 908/QĐ-UBND ngày 29/10/2018 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định về đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi;*

*Căn cứ Quyết định số 926/QĐ-UBND ngày 21/12/2021 của UBND huyện Ba Tơ ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính huyện Ba Tơ năm 2022;*

*Căn cứ Công văn số 1204/UBND ngày 28/6/2022 của UBND huyện Ba Tơ về việc triển khai tự điều tra xã hội học xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC năm 2022;*

*Xét đề nghị của công chức Văn phòng - Thống kê xã,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt kèm theo Quyết định này Kế hoạch tự điều tra xã hội học mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Ba Tiêu năm 2022.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Công chức Văn phòng - Thống kê, Tài chính - Kế toán xã, các ban ngành Hội đoàn thể và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ;
- TT Đảng Ủy; TT HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Phạm Văn Thu**

## **KẾ HOẠCH**

### **Tự điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Ba Tiêu năm 2022**

*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày 29/6/2022 của UBND xã)*

## **I. MỤC ĐÍCH-YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

- Điều tra XHH xác định mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã Ba Tiêu nhằm đo lường khách quan, chính xác chất lượng dịch vụ do cơ quan hành chính xã Ba Tiêu cung cấp.
- Kịp thời đối với thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của UBND xã, làm cơ sở đề ra mục tiêu, giải pháp phù hợp với điều kiện thực tế ở địa phương.
- Giúp các cơ quan hành chính cấp trên nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của tổ chức và cá nhân; đề ra các giải pháp thực hiện và nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ hành chính công; tăng cường ý thức trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức đáp ứng yêu cầu ngày càng tốt hơn.
- Thông qua điều tra XHH, kịp thời phát hiện những mặt mạnh, điểm yếu và nguyên nhân; xây dựng và thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

### **2. Yêu cầu**

- Điều tra XHH đảm bảo khoa học, khách quan, trung thực, chính xác, khả thi và phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.
- Thực hiện điều tra XHH trên cơ sở bộ câu hỏi khảo sát theo Quyết định số 908/QĐ-UBND ngày 29/10/2018 của UBND tỉnh Quảng Ngãi quy định.
- Tổ chức khảo sát phải thuận lợi cho tổ chức, người dân tham gia, tiết kiệm kinh phí và thời gian tổ chức.

## **II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, LĨNH VỰC VÀ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN**

### **1. Phạm vi điều tra**

Trên địa bàn xã Ba Tiêu chọn 02 lĩnh vực để khảo sát mức độ hài lòng của người dân với việc giải quyết thủ tục hành chính, gồm:

- Lĩnh vực tư pháp.
- Lĩnh vực đất đai.

### **2. Đối tượng điều tra**

Là người dân, tổ chức có yêu cầu giao dịch hành chính và đã được trả kết quả với UBND xã thực hiện thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa thuộc 02 lĩnh vực: Lĩnh vực tư pháp và lĩnh vực đất đai.

### **III. NỘI DUNG, THỜI GIAN VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA, THU THẬP THÔNG TIN**

#### **1. Nội dung điều tra**

Điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC của UBND xã theo Phiếu điều tra xã hội học tại Quyết định 908/QĐ-UBND ngày 29/10/2018 của UBND tỉnh.

#### **2. Thời gian**

- Từ ngày 01/8/2022 đến ngày 05/8/2022: Tiến hành điều tra, thu thập phiếu điều tra, điều tra viên tổng hợp kết quả vào biểu mẫu và gửi về Văn phòng - Thống kê để tổng hợp.

- Từ ngày 08/8/2022 đến ngày 10/8/2022: Hoàn thành, xử lý dữ liệu điều tra xã hội học.

- Từ ngày 11/8/2022 đến ngày 12/8/2022: Tổng hợp báo cáo UBND huyện (qua Phòng Nội vụ).

#### **3. Loại điều tra**

Điều tra xã hội học theo mẫu, theo danh sách người dân, tổ chức có yêu cầu giao dịch hành chính và đã được trả kết quả với UBND xã (*thực hiện thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa thuộc UBND xã*).

#### **4. Phương pháp điều tra và tổng hợp kết quả**

##### **4.1. Phương pháp điều tra**

Mẫu điều tra xã hội học gửi trực tiếp cho các cá nhân, tổ chức đã có yêu cầu giao dịch hành chính và đã được trả kết quả với UBND xã thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa UBND xã.

##### **4.2. Tổng hợp kết quả điều tra**

Sau khi hoàn thành điều tra, Tổ điều tra tiến hành kiểm tra, xử lý, nhập số liệu, xây dựng cơ sở dữ liệu điều tra, xây dựng báo cáo điều tra và các báo cáo nghiên cứu, phân tích, đánh giá, đề xuất giải pháp.

**5. Phiếu điều tra xã hội học:** Theo mẫu Phiếu điều tra xã hội học tại Quyết định 908/QĐ-UBND ngày 29/10/2018 của UBND tỉnh.

### **V. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Thực hiện theo chế độ quy định hiện hành; được trích từ nguồn ngân sách xã chi trả; giao công chức Văn phòng - Thống kê phối hợp cùng Tài chính - Kế toán lập dự toán và trình Chủ tịch UBND xã xem xét, phê duyệt.

### **VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Công chức Văn phòng - Thống kê**

- Tham mưu UBND xã hướng dẫn công tác điều tra xã hội học cho Tổ điều tra; tham mưu thành lập Tổ điều tra xã hội học, phối hợp cùng các thành viên Tổ điều tra tổ chức điều tra trong việc điều tra, khảo sát xã hội học đảm bảo chính xác và đúng quy định.

- In ấn phiếu ĐTXHH; tham mưu tổng hợp và báo cáo kết quả điều tra xã hội học cho UBND huyện theo đúng quy định.

- Lập dự toán kinh phí điều tra xã hội học trình Chủ tịch UBND xã xem xét phê duyệt và thực hiện thanh quyết toán tài chính phục vụ điều tra XHH năm 2022 theo quy định.

- Chịu trách nhiệm giám sát, đôn đốc thực hiện Kế hoạch này.

## **2. Công chức Tài chính- Kế toán**

Phối hợp cùng công chức Văn phòng - Thống kê thẩm định dự toán trình Chủ tịch UBND xã xem xét đối với kinh phí thực hiện Kế hoạch này.

## **3. Cán bộ, công chức thuộc UBND xã**

Tham gia, phối hợp triển khai Kế hoạch điều tra xã hội học đảm bảo chất lượng, hiệu quả, đúng tiến độ.

Trên đây là kế hoạch điều tra xã hội học mục độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã Ba Tiêu năm 2022. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị cán bộ, công chức phản ánh về UBND xã để xem xét chỉ đạo./.