

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ BA ĐỘNG**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /QĐ-UBND

Ba Động, ngày 01 tháng 8 năm 2023

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Phê duyệt kế hoạch điều tra xã hội học (XHH) tự đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã năm 2023**

### **CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ BA ĐỘNG**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015 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 cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi;*

*Căn cứ Công văn số 1600/UBND ngày 27/7/2023 của UBND huyện về việc triển khai tự điều tra xã hội học xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023;*

*Căn cứ Quyết định số 426/QĐ-UBND ngày 23/12/2022 của UBND xã về việc ban hành kế hoạch cải cách hành chính năm 2023;*

*Theo đề nghị của Văn phòng-Thống kê xã Ba Động.*

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt Kèm theo Quyết định này Kế hoạch tự điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Ba Động năm 2023.

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

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

**Nơi nhận :**

- Như Điều 3;
- CT, PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

**KT.CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Đức Hậu**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ BA ĐỘNG**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

## **KẾ HOẠCH**

**Tự điều tra xã hội học xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Ba Động năm 2023**

*(Kèm theo Quyết định số 85/QĐ-UBND ngày 01/8/2023 của Chủ tịch UBND xã)*

### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

#### **1. Mục đích**

-Điều tra xã hội học xác định mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã nhằm đo lường khách quan, chính xác chất lượng dịch vụ hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã cung cấp.

-Kịp thời đối với thực hiện nhiệm vụ Cải cách hành chính của UBND xã; là cơ sở đề ra mục tiêu, giải pháp và định hướng đối với chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước.

-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 cải thiện 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 ngày càng tốt hơn yêu cầu, lợi ích.

-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 cơ quan hành chính; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

#### **2. Yêu cầu**

-Việc 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.

-Phương pháp khảo sát thuận lợi cho tổ chức, người dân tham gia, tiết kiệm kinh phí và thời gian tổ chức thực hiện.

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

#### **1. Phạm vi điều tra**

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

01) Các thủ tục về lĩnh vực đất đai.

02) Các thủ tục về lĩnh vực Tư pháp.

#### **2. Đối tượng điều tra**

Là người dân, tổ chức có yêu cầu giao dịch hành chính và đã được trả lời kết quả với UBND xã thực hiện thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa UBND xã thuộc 02 lĩnh vực đất đai và Tư pháp (*có danh sách kèm theo*).

### **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 cơ quan hành chính thuộc UBND xã theo yếu tố, tiêu chí tại Quyết định số 980/QĐ-UBND ngày 29/10/2018 của UBND tỉnh.

#### **2. Thời gian**

-Từ ngày 03/8 đến ngày 09/8/2022: Tiến hành điều tra, thu thập phiếu điều tra, điều tra viên tổng hợp kết quả vào biểu mẫu và gửi về bộ phận thường trực Tổ điều tra XHH (Văn phòng-Thống kê)

-Từ ngày 10/8 đến trước ngày 13/8/2022: Tổng hợp, nhập tin dữ liệu, xử lý kết quả phiếu điều tra XHH.

-Từ ngày 14/8 đến ngày 15/8/2022: Báo cáo kết quả và công bố kết quả điều tra XHH.

#### **3. Loại điều tra**

Là cuộc 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 của UBND xã*).

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

##### **4.1. Phương pháp điều tra**

Điều tra XHH 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 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 việc điều tra, Tổ điều tra của UBND xã thành lập 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 XHH**

-Theo mẫu phiếu điều tra tại Quyết định số 908/QĐ-UBND ngày 29/10/2018 của UBND tỉnh.

-Số lượng phiếu, tổng: 46 phiếu lĩnh vực Tư pháp và 07 phiếu lĩnh vực Đất đai (*Có phụ lục kèm theo*).

### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

-Thực hiện theo chế độ qui định hiện hành; được trích từ nguồn ngân sách xã chi trả, giao Văn phòng -Thống kê lập dự toán trình Chủ tịch UBND xã xem xét, phê duyệt.

-Chế độ chi trả triển khai điều tra xã hội học năm 2023 theo Thông tư số 109/2016/TT-BTC ngày 30/6/2016 của Bộ Tài chính qui định lập dự toán, quản lý,

sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện các cuộc điều tra thống kê, tổng điều tra thống kê quốc gia và Thông tư số 26/2014/TT-BTC ngày 19/5/2019 của Bộ Tài chính.

## **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Văn phòng - Thống kê xã**

-Chủ trì, phối hợp với các ban, ngành liên quan tham mưu cho UBND xã tổ chức Hội nghị tập huấn, hướng dẫn công tác điều tra xã hội học.

-Tham mưu Thành lập Tổ điều tra xã hội học (*Giao Văn phòng -Thống kê là bộ phận thường trực của Tổ điều tra*) và phối hợp với Tổ điều tra tổ chức điều tra trong việc điều tra khảo sát xã hội học đảm bảo chính xác và đúng qui định.

-Nhiệm vụ của Tổ điều tra xã hội học:

+Thực hiện nhiệm vụ nêu tại Quyết định này, phân công tổ viên phụ trách theo từng thôn, chủ trì, phối hợp với các ban, ngành tiến hành điều tra khảo sát, đảm bảo đủ số lượng, đúng đối tượng điều tra, thu thập phiếu điều tra, tổng hợp gửi về UBND xã (*qua Văn phòng-Thống kê*) đúng thời gian qui định.

+Thành viên Tổ điều tra thực hiện các nhiệm vụ do Tổ trưởng Tổ điều tra phân công, phụ trách địa bàn, thực hiện triển khai điều tra, phát phiếu, giải thích các nội dung câu hỏi trong phiếu điều tra cho người được điều tra, thu phiếu, chỉ trả tiền hồ cho người trả phiếu theo qui định, lập danh sách người được điều tra, tập hợp phiếu, lập danh sách người trực tiếp để điều tra gửi về bộ phận thường trực Tổ điều tra xã hội học (*Văn phòng -Thống kê xã*) theo qui định.

+Thành phần tài liệu gửi về Văn phòng -Thống kê xã gồm: danh sách đối tượng cung cấp thông tin điều tra XHH, Bảng tổng hợp kết quả trả lời phiếu điều tra XHH; Phiếu điều tra XHH.

-In ấn phiếu điều tra XHH (*Sử dụng con dấu của UBND xã để đóng dấu treo phiếu điều tra XHH*); tham mưu tổng hợp và báo cáo kết quả điều tra XHH do Tổ điều tra xã hội học.

-Lập dự toán kinh phí điều tra XHH trình Chủ tịch UBND xã xem xét, phê duyệt và thực hiện thanh quyết toán tài chính phục vụ cho công tác điều tra XHH năm 2023 theo qui định.

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

### **2. Tài chính –Kế toán xã**

Phối hợp với Văn phòng –Thống kê xã thẩm định, trình Chủ tịch UBND xã xem xét đối với kinh phí thực hiện Kế hoạch này.

### **3. Các ban, ngành liên quan**

-Căn cứ lịch điều tra của Tổ điều tra UBND xã, mời các thành phần và cá nhân (*theo danh sách*) để thành viên Tổ điều tra thực hiện lấy phiếu trực tiếp.

-Tham gia phối hợp, hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai điều tra xã hội học tại địa phương đảm bảo đạt chất lượng, hiệu quả, đúng tiến độ.

-Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc, đề nghị các điều tra viên phản ánh về UBND xã (*qua Văn phòng-Thống kê*) để xem xét, giải quyết./.

