

Số: 800 /KH-UBND

Mỹ Đức, ngày 11 tháng 6, năm 2019

## **KẾ HOẠCH**

### **Triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước thuộc huyện Mỹ Đức năm 2019**

Thực hiện Quyết định số 4003/QĐ-UBND ngày 06/8/2019 của UBND Thành phố Hà Nội về việc ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước thuộc Thành phố Hà Nội giai đoạn 2018-2020; Quyết định số 300/QĐ-UBND ngày 30/01/2019 của UBND huyện về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính Nhà nước của huyện Mỹ Đức năm 2019, UBND huyện Mỹ Đức xây dựng Kế hoạch triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước thuộc huyện Mỹ Đức năm 2019 như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

- Khảo sát, tổng hợp ghi nhận ý kiến nhận xét, đánh giá về sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC; năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ, công chức làm việc tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc huyện Mỹ Đức.

- Thông qua khảo sát, nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của tổ chức, cá nhân để đề ra những giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC và nâng cao ý thức, trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu và lợi ích của tổ chức, cá nhân.

- Kết quả khảo sát là căn cứ để ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của các cơ quan quản lý nhà nước thuộc huyện.

### **2. Yêu cầu**

- Việc triển khai khảo sát, đo lường mức độ hài lòng và xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính bảo đảm khách quan, khoa học, chính xác, đúng nội dung, phương pháp, tiến độ và các yêu cầu khác tại Kế hoạch này,

- Có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai thực hiện;

