

Số: /KH-UBND

Nghi Liên, ngày tháng 01 năm 2023

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Nghi Liên năm 2023

Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 20/9/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Quyết định số 63/2016/QĐ-UBND ngày 18 tháng 10 năm 2016 của UBND tỉnh Nghệ An quy định về chế độ hỗ trợ đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 về việc hướng dẫn thi hành Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2023/NĐ-CP ngày 6/12/2023 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 09/01/2023 về việc ban hành kế hoạch CCHC năm 2023 của UBND xã Nghi Liên, để nâng cao chất lượng phục vụ, cung cấp dịch vụ cho tổ chức và người dân đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Nghi Liên, UBND xã Nghi Liên xây dựng kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ cả Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Nghi Liên năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

1. Mục đích:

- Nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và chất lượng hành chính công; tinh thần, trách nhiệm, thái độ phục vụ của công chức trực tiếp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã; tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính. Thông qua đó để nắm bắt được những ý kiến, mong muốn của người dân, tổ chức để có biện pháp khắc phục, nâng cao chất lượng phục vụ đối với tổ chức và người dân.

- Là cơ sở để thu thập ý kiến của tổ chức, công dân về dịch vụ hành chính công và công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, để định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ tổ chức, công dân của đội ngũ cán bộ, công chức.

2. Yêu cầu:

- Việc khảo sát ý kiến đánh giá của tổ chức, công dân phải được thực hiện thường xuyên bằng nhiều hình thức (trực tiếp hoặc thông qua hòm thư góp ý).

- Việc tổ chức thực hiện phải đảm bảo tính khách quan, dân chủ, minh bạch, đơn giản, dễ áp dụng, chi phí thấp; phản ánh đúng thực tế hoạt động, làm rõ ưu điểm và hạn chế của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã, đưa ra các biện pháp khắc phục.

- Các yếu tố, tiêu chí, nội dung khảo sát phải phù hợp với các dịch vụ hành chính, bảo đảm tính khoa học và có sự logic chặt chẽ giữa đánh giá chất lượng với mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

- Các câu hỏi điều tra xã hội học được xác định phù hợp với hệ thống tiêu chí đánh giá, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, NGUYÊN TẮC KHẢO SÁT:

1. Phạm vi khảo sát:

Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã.

2. Đối tượng khảo sát:

Người dân và tổ chức trực tiếp đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã.

3. Nguyên tắc khảo sát:

- Mọi người dân, tổ chức đều có quyền tham gia góp ý, đánh giá sự hài lòng đối với sự phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã. Việc khảo sát, lấy ý kiến trên tinh thần tự nguyện, khách quan, dân chủ.

- Việc khảo sát chỉ thực hiện đối với người dân, tổ chức đã thực hiện giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

- Nghiêm cấm mọi hành vi làm sai lệch kết quả khảo sát.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP THỰC HIỆN:

1. Nội dung khảo sát:

- Tiếp cận dịch vụ: Đánh giá sự hài lòng đối với chất lượng cơ sở vật chất tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

- Thủ tục hành chính: Đánh giá sự hài lòng về thủ tục hành chính.

- Sự phục vụ của công chức, viên chức: Đánh giá về tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, hiệu quả giải quyết công việc của công chức, viên chức tại Bộ phận TN&TKQ.

- Kết quả giải quyết công việc: Đánh giá kết quả người dân, tổ chức nhận được từ việc giải quyết hồ sơ, chi phí phải trả để giải quyết công việc.

- Đánh giá chung sự hài lòng về kết quả giải quyết hồ sơ cho người dân, tổ chức.

Các nội dung khảo sát được lập thành câu hỏi tại Phiếu khảo sát ban hành tại phụ lục kèm theo Kế hoạch này.

2. Phương pháp khảo sát:

2.1. Tự khảo sát:

- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã tiến hành tự khảo sát đối với người dân, tổ chức đã thực hiện xong giao dịch giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã.

- Việc khảo sát được tiến hành thông qua các hình thức sau:

+ Phiếu khảo sát được đính kèm với Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả gửi cho công dân. Công chức Bộ phận Một cửa khi trả kết quả giải quyết TTHC cho công dân thì hướng dẫn công dân thực hiện đánh giá vào Phiếu khảo sát và bỏ vào Thùng phiếu tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

+ Phát Phiếu khảo sát trực tiếp đến các xóm để người dân tham gia trả lời Phiếu khảo sát.

- Phiếu khảo sát của công dân, tổ chức được bỏ vào Thùng phiếu đã được niêm phong tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

2.2 Khảo sát độc lập

- Phối hợp với Tổ khảo sát của UBND thành phố Vinh để tiến hành khảo sát theo kế hoạch của Tổ khảo sát thông qua việc phát phiếu ngẫu nhiên cho các đối tượng có mặt tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã: Người dân và tổ chức sau khi điền đủ thông tin tại Phiếu đánh giá gửi lại cho thành viên của Tổ khảo sát của thành phố.

- Thành lập Tổ khảo sát gồm thành viên thuộc khối MTTQ và các tổ chức đoàn thể, Văn phòng-thống kê UBND xã (*Thực hiện theo quy chế phối hợp giữa UBND với UB MTTQ và các tổ chức đoàn thể và chương trình giám sát phản biện xã hội theo Quyết định số 218 của MTTQ*).

- Tổ tiến hành khảo sát vào thời gian bất kỳ trong tuần; Phiếu khảo sát (theo mẫu của UBND xã) được Tổ tiến hành phát ngẫu nhiên cho các đối tượng có mặt tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã tại thời điểm tiến hành khảo sát.

- Sau khi tiến hành khảo sát, Tổ lập biên bản kết quả khảo sát và lưu phiếu khảo sát.

3. Thời gian thực hiện:

- Đối với phương pháp tự khảo sát tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã: Tiến hành thường xuyên trong năm 2023

- Đối với khảo sát độc lập do Tổ khảo sát tiến hành khảo sát đột xuất trong khoảng thời gian từ ngày 15/01/2023 đến 30/12/2023.

4. Xử lý kết quả khảo sát

- Đối với kết quả tự khảo sát tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã:

+ Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Định kỳ tiến hành tổng hợp thu thập Phiếu khảo sát theo đúng quy định. Thực hiện chế độ thông tin báo cáo định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm về kết quả khảo sát về lãnh đạo UBND xã và gửi về UBND Thành phố theo quy định (cùng với báo cáo định kỳ về công tác cải cách hành chính).

+ Tổ chức thông báo kết quả khảo sát đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan UBND xã.

+ Kết quả lấy ý kiến khảo sát là kênh thông tin để phục vụ công tác chuyên môn, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và công tác chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo đối với công tác cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị và là căn cứ tiến hành rà soát, kiến nghị cấp có thẩm quyền đơn giản hóa thủ tục hành chính.

- Đối với Khảo sát độc lập:

+ Định kỳ hàng quý, năm tổng hợp, báo cáo Thường trực Đảng ủy, HĐND, lãnh đạo UBND xã và báo cáo UBND Thành phố về kết quả thực hiện khảo sát độc lập;

+ Trên cơ sở kết quả thực hiện khảo sát độc lập và kết quả tự khảo sát tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã để tham mưu cho UBND xã đề ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ cũng như sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã.

5. Kinh phí thực hiện

Kinh phí triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả được bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của UBND xã.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Công chức Văn phòng-thống kê:

- Tổ chức hướng dẫn triển khai áp dụng phương pháp khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức để xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

- Xây dựng nội dung Phiếu khảo sát; tham mưu tổng hợp, báo cáo công bố chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

- Triển khai áp dụng phương pháp tự khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Thành phố.

- Chuẩn bị thùng phiếu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã, đồng thời khóa niêm phong theo đúng quy định bảo mật.

2. Giao các bộ phận chuyên môn có lĩnh vực giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã:

- Phối hợp với Văn phòng-thống kê thực hiện tự khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức khi đến giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã.

- Phối hợp với Tổ khảo sát độc lập thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đến giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả để xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cơ quan, đơn vị.

3. Đề nghị Đảng ủy xã chỉ đạo UBMTTQ và các tổ chức đoàn thể phát huy chức năng giám sát phản biện xã hội và quy chế phối hợp với UBND xã tham gia tổ khảo sát để tổ chức khảo sát độc lập về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã.

Trên đây là kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Nghi Liên, yêu cầu các ban ngành, đơn vị liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao triển khai

thực hiện nghiêm túc, đảm bảo khách quan, trung thực, hiệu quả cao nhằm tiếp tục cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Nghi Liên thời gian tới./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ TP Vinh (B/c);
- TT Đảng ủy, HĐND, UBND, UBMTTQ xã;
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch
- Các ban, ngành liên quan;
- Lưu: VT, VP1.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Ngọc Đức

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ NGHI LIÊN

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

PHIẾU KHẢO SÁT
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN, TỔ CHỨC KHI ĐẾN
GIAO DỊCH TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Phần này không bắt buộc kê khai	Họ và tên người đến giao dịch:.....
	Địa chỉ:Số điện thoại:

Ông/Bà đã đến giải quyết thủ tục hành chính gì?

.....

Câu hỏi khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu X)
Tìm hiểu thông tin, tiếp cận dịch vụ	
Câu 1. Ông/Bà đánh giá như thế nào về cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ (bàn, ghế, nước uống, quạt...) tại Bộ phận TN&TKQ	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Đảm bảo đáp ứng yêu cầu <input type="checkbox"/> Chưa đáp ứng yêu cầu
Thủ tục hành chính	
Câu 2. Theo Ông/Bà mức độ công khai thủ tục hành chính hiện nay như thế nào?	<input type="checkbox"/> Đầy đủ, đúng thông tin <input type="checkbox"/> Chưa đầy đủ thông tin <input type="checkbox"/> Không công khai thủ tục hành chính
Câu 3. Ông/Bà nhận thấy các thủ tục hành chính để giải quyết hồ sơ như thế nào?	<input type="checkbox"/> Đơn giản, ngắn gọn <input type="checkbox"/> Tương đối đơn giản, ngắn gọn <input type="checkbox"/> Thủ tục còn rườm rà do quy định nhiều giấy tờ
Câu 4. Ông/Bà có được đề nghị yêu cầu bổ sung thêm các loại giấy tờ ngoài quy định hay không?	<input type="checkbox"/> Không bổ sung thêm giấy tờ gì <input type="checkbox"/> Có bổ sung thêm giấy tờ ngoài quy định
Công chức giải quyết công việc	
Câu 5. Ông/Bà nhận xét như thế nào về thái độ của công chức Bộ phận TN&TKQ khi giao tiếp?	<input type="checkbox"/> Rất lịch sự, thân thiện, dễ gần <input type="checkbox"/> Giao tiếp bình thường <input type="checkbox"/> Thờ ơ, không thân thiện <input type="checkbox"/> Hách dịch, những nhiều
Câu 6. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo công việc của công chức Bộ phận Một cửa?	<input type="checkbox"/> Rất thành thạo, chuyên nghiệp cao <input type="checkbox"/> Thành thạo, xử lý bình thường <input type="checkbox"/> Chưa thành thạo, còn lúng túng

Kết quả giải quyết hồ sơ	
Câu 7. Thời gian giải quyết hồ sơ của Ông/Bà như thế nào	<input type="checkbox"/> Sớm hẹn <input type="checkbox"/> Đúng ngày hẹn trả kết quả <input type="checkbox"/> Trễ hẹn nhưng được thông báo lý do <input type="checkbox"/> Trễ hẹn nhưng không được thông báo lý do
Câu 8. Ông/Bà có phải trả thêm khoản phí nào khác ngoài mức phí đã quy định hay không?	<input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/> Có
Đánh giá chung	
Câu 9. Ông/Bà vui lòng đánh giá mức độ hài lòng đối với quá trình giải quyết hồ sơ của mình	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Không hài lòng
Câu 10. Theo Ông/Bà để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, thì cơ quan cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây? <i>(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 4 nội dung trong các nội dung dưới đây)</i>	<input type="checkbox"/> Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công. <input type="checkbox"/> Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại Bộ phận TN&TKQ <input type="checkbox"/> Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính. <input type="checkbox"/> Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính. <input type="checkbox"/> Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính. <input type="checkbox"/> Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân <input type="checkbox"/> Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức. <input type="checkbox"/> Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân

Ý kiến hoặc kiến nghị khác của Ông/ Bà

.....

.....

.....

.....

Để nâng cao chất lượng phục vụ, đề nghị người dân, tổ chức vui lòng cho ý kiến và gửi vào Hòm thư đặt tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ !

