

Số: 81 /KH-UBND

Thủy Xuân, ngày 18 tháng 05 năm 2023

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

Thực hiện Kế hoạch số: 07/KH-UBND ngày 12/01/2023 của UBND phường Thủy Xuân về Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật năm 2023; UBND phường ban hành Kế hoạch Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (Bộ phận TN&TKQ) của UBND phường năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

Giúp UBND phường nắm được chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính và năng lực, đạo đức của công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ.

Thu thập ý kiến của người dân, tổ chức làm cơ sở để định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức.

2. Yêu cầu:

- Phải bảo đảm khách quan, khoa học và minh bạch; phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ.

- Kết quả khảo sát là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

Tất cả các dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ của UBND xã liên quan đến lĩnh vực Tài nguyên Môi trường, Tư pháp- hộ tịch, Lao động Thương binh Xã hội.

2. Đối tượng khảo sát

Đối tượng được khảo sát mức độ hài lòng là người dân, tổ chức đã có giao dịch hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ phường.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát: Khảo sát chất lượng dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ.

2. Người thực hiện việc khảo sát:

Cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận Một cửa của phường thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ.

3. Phương pháp khảo sát: Khảo sát trực tiếp, thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ thông qua Phiếu khảo sát.

4. Số lượng khảo sát: 100 phiếu khảo sát (có mẫu phiếu khảo sát kèm theo).

5. Thời gian tổ chức khảo sát: từ ngày 01/6/2023 đến 30/09/2023.

6. Kết quả khảo sát: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai trên cổng thông tin của đơn vị và các điểm niêm yết thông tin công khai của phường; là cơ sở tham khảo công tác đánh giá, khen thưởng, kỷ luật đối với đơn vị cung ứng dịch vụ hành chính công và cán bộ, công chức phụ trách đồng thời là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Tổ khảo sát là cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường :

- Phối hợp triển khai thực hiện

2. Công chức Văn phòng – Tư pháp:

- Phối hợp Xây dựng Phiếu khảo sát.

- Trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng, tổng hợp, phân tích, đánh giá và kiến nghị, đề xuất các giải pháp khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ của đơn vị.

- Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường theo chế độ báo cáo hàng tháng, quý và năm.

3. Công chức Văn hóa – xã hội:

- Có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này.

4. Công chức Tài chính- kế toán :

- Đề xuất thanh toán kinh phí để thực hiện công việc theo kế hoạch ban hành.

Căn cứ vào nội dung và phân công thực hiện nêu trên, đề nghị các bộ phận triển khai thực hiện theo yêu cầu của Tổ khảo sát.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, các bộ phận phải kịp thời báo cáo về Tổ khảo sát (qua Bộ phận văn phòng) để tổng hợp báo cáo Tổ trưởng Tổ khảo sát xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Phòng Tư pháp (để báo cáo);
- Đảng ủy - HĐND;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Thị Ngọc

PHIẾU KHẢO SÁT

**Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công
tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả**

Nhằm xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, UBND phường Thủy Xuân tổ chức **“Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả”**. Từ kết quả cuộc khảo sát này, UBND phường Thủy Xuân có thêm cơ sở để cải thiện chất lượng phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Ông/Bà đánh dấu (X) vào ô lựa chọn và trả lời vào chỗ để trống. Thông tin cung cấp sẽ được giữ bí mật. Ông/Bà không phải ghi tên mình.

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

Các tiêu chí đánh giá	Phương án đánh giá
I. Về cán bộ, công chức	
1. Thái độ của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Tốt
	<input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Chưa tốt
2. Tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc	<input type="checkbox"/> Có tinh thần trách nhiệm cao
	<input type="checkbox"/> Bình thường
	<input type="checkbox"/> Thiếu trách nhiệm
3. Cán bộ, công chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ	<input type="checkbox"/> Đầy đủ, một lần, dễ hiểu
	<input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Còn khó hiểu
	<input type="checkbox"/> Không hiểu, cảm thấy phiền hà
4. Cách thức làm việc của cán bộ, công chức	<input type="checkbox"/> Am hiểu công việc, chuyên nghiệp
	<input type="checkbox"/> Tạm được
	<input type="checkbox"/> Giải quyết công việc còn lúng túng, tỏ ra không am hiểu công việc

II. Cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ tổ chức, công dân trong khi giao dịch	
1. Bàn ghế phục vụ cho tổ chức, công dân	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Tốt <input type="checkbox"/> Chưa tốt
2. Nhiệt độ phòng làm việc	<input type="checkbox"/> Thoáng mát <input type="checkbox"/> Tạm được
	<input type="checkbox"/> Nóng bức
3. Máy móc, thiết bị hỗ trợ người dân	<input type="checkbox"/> Có
	<input type="checkbox"/> Không
4. Các điều kiện hỗ trợ khác	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Tốt
	<input type="checkbox"/> Chưa tốt
III. Về công khai công vụ	
1. Vị trí làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	<input type="checkbox"/> Thuận tiện <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Chưa thuận tiện
2. Các nội dung niêm yết công khai	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, đầy đủ <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Chưa rõ ràng, đầy đủ
3. Đeo thẻ công chức, đặt bảng tên trên bàn của cán bộ, công chức xử lý công việc	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
IV. Về quy trình	
1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	<input type="checkbox"/> Hợp lý <input type="checkbox"/> Chưa hợp lý, cần cải tiến thêm
2. Cách thức giải quyết theo quy trình đã quy định	<input type="checkbox"/> Đúng trình tự, cách thức
	<input type="checkbox"/> Chưa đúng trình tự, cách thức
3. Cán bộ, công chức trực tiếp thụ lý hồ sơ có gợi ý làm việc tại phòng chuyên môn mà không qua bộ phận Một cửa không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không

V. Về thủ tục	
1. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành	<input type="checkbox"/> Đơn giản, dễ thực hiện <input type="checkbox"/> Rườm rà, cần cải tiến thêm
2. Ngoài thủ tục quy định cán bộ, công chức có yêu cầu thêm thủ tục, giấy tờ nào khác	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không Nếu có, thêm loại giấy tờ gì?
VI. Về thời gian	
1. Thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ	<input type="checkbox"/> Nhanh <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Lâu
2. Nếu chờ đợi lâu, lý do	<input type="checkbox"/> Do nhiều công dân, tổ chức đến cùng một lúc <input type="checkbox"/> Do cán bộ, công chức xử lý chậm <input type="checkbox"/> Lý do khác (công chức đi làm muộn/làm việc riêng, lãnh đạo đi vắng...)
3. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ so với hẹn	<input type="checkbox"/> Sớm hơn <input type="checkbox"/> Đúng hẹn <input type="checkbox"/> Trễ hẹn
VII. Về phí, lệ phí	
1. Việc thu phí, lệ phí theo quy định đã niêm yết	<input type="checkbox"/> Đúng quy định <input type="checkbox"/> Không đúng quy định
2. Tổ chức, công dân phải chịu chi phí ngoài quy định	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
VIII. Về cơ chế giám sát, góp ý	
1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý)	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Có nhưng không thường xuyên <input type="checkbox"/> Không có
2. Việc cơ quan và cán bộ, công chức tiếp thu các phản ánh, kiến nghị, góp ý	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Có nhưng chưa tốt lắm <input type="checkbox"/> Không
3. Việc cơ quan và cán bộ, công chức phản hồi các	<input type="checkbox"/> Có phản hồi

phản ánh, kiến nghị, góp ý	<input type="checkbox"/> Có phản hồi nhưng chưa thoả đáng <input type="checkbox"/> Không phản hồi
IX. Mức hài lòng chung của tổ chức, công dân	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng
X. Ý kiến bổ sung (nếu có)	

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA ÔNG/BÀ!