

Số: /KH-UBND

Bình Phước, ngày tháng 01 năm 2024

KẾ HOẠCH

Về khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính xã Bình Phước năm 2024

Căn cứ Quyết định số 908/QĐ-UBND ngày 29/10/2018 của UBND tỉnh Quảng Ngãi 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;

UBND xã Bình Phước xây dựng Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính xã Bình Phước năm 2024 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 Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC xã Bình Phước (sau đây gọi tắt là Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả)

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 nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu và lợi ích của tổ chức, cá nhân.

Kết quả khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là tiêu chí để xem xét, đánh giá, bình xét thi đua – khen thưởng đối với tập thể, cá nhân năm 2024.

2. Yêu cầu

Việc khảo sát mức độ hài lòng và xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đảm bảo khoa học, độ tin cậy và phản ánh khách quan, trung thực và có tính khả thi phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

Phương pháp khảo sát được thực hiện dưới nhiều hình thức, đảm bảo thuận lợi cho tổ chức, người dân và doanh nghiệp tham gia, đồng thời tiết kiệm thời gian, kinh phí tổ chức.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Phạm vi và đối tượng khảo sát

- Phạm vi khảo sát: Các thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã;

- Đối tượng khảo sát: Người dân, tổ chức đã được giải quyết TTHC (đã hoàn thành và nhận kết quả) tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã.

2. Nội dung khảo sát:

Nội dung khảo sát được xây dựng dựa trên các tiêu chí theo Quyết định số 908/QĐ-UBND ngày 29/10/2018 của UBND tỉnh Quảng Ngãi (*nội dung cụ thể có mẫu phiếu khảo sát kèm theo*).

3. Số lượng phiếu khảo sát:

Số lượng phiếu điều tra khảo sát tối thiểu 10% số người dân, người đại diện tổ chức đã giải quyết từng thủ tục hành chính tại xã.

4. Cách thức khảo sát:

- Ngay sau khi trả kết quả giải quyết TTHC, công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phát phiếu khảo sát, hướng dẫn người dân, đại diện tổ chức đánh giá và tự bỏ phiếu vào hòm phiếu.

- Hòm phiếu được bố trí tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Phiếu phải do trực tiếp người dân đã giao dịch xong TTHC viết và có thể ký tên ở phía cuối phiếu.

- Việc mở hòm phiếu được thực hiện định kỳ 3 tháng 01 lần và có lập biên bản trước sự chứng kiến của các bên, gồm: lãnh đạo UBND xã, Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; các cá nhân có liên quan (tối thiểu 3 người).

- Sau khi mở hòm phiếu, người tham gia tập hợp phiếu tổng hợp số lượng phiếu và báo cáo UBND xã.

5. Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/01/2024 đến ngày 31/12/2024.

6. Kết quả khảo sát:

Làm cơ sở cho công tác đánh giá khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức phụ trách; đồng thời, là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan quản lý nhà nước đối với tổ chức, cá nhân về thực hiện TTHC công trên địa bàn xã.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND xã:

Tham mưu giúp UBND xã thực hiện hướng dẫn, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch này.

Chủ trì, phối hợp với các ngành chuyên môn đề xuất giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan quản lý nhà nước đối với tổ chức, cá nhân về thực hiện TTHC công trên địa bàn xã.

Căn cứ vào kết quả khảo sát, tham mưu Chủ tịch UBND xã khen thưởng các cá nhân có thành tích xuất sắc hoặc phê bình, rút kinh nghiệm đối với cá nhân có sai phạm trong phục vụ tổ chức, cá nhân.

Tổng hợp, báo cáo kết quả cho UBND huyện theo quy định.

2. Các ngành chuyên môn tại Bộ phận Một cửa:

Thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả cho tổ chức, công dân đảm bảo đúng và trước hạn, không để hồ sơ trễ hạn.

Lấy tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của người dân là căn cứ để xem xét đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ năm 2024.

3. Văn hoá Thông tin xã:

Phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện kế hoạch này trên hệ thống Đài truyền thanh xã để Nhân dân hiểu và phối hợp thực hiện đảm bảo hiệu quả.

Trên đây là Kế hoạch triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính xã Bình Phước trong năm 2024. Đề nghị các ngành có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- TT. Đảng ủy, HĐND xã;
- CT, PCT.UBND xã;
- Các ban, ngành của xã;
- CB,CC xã;
- Lưu:VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ
CHỦ TỊCH**

Ngô Văn Vương

**PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ SỰ
HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC TRONG
GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

I. TÊN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH:

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Nhằm nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), xin ông/bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của ông/bà về việc giải quyết TTHC của cơ quan hành chính nhà nước bằng cách khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) hoặc đánh dấu X vào ô vuông (□) tương ứng với phương án trả lời mà ông/bà chọn đối với từng câu hỏi.

III. CÂU HỎI

1. Câu 1 (đo lường mức độ hài lòng về giải quyết TTHC).

Yếu tố/tiêu chí	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
I. Tiếp cận TTHC và điều kiện phục vụ					
1. Thông tin về thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có dễ tìm hiểu, tra cứu.	5	4	3	2	1
2. Nơi ngồi chờ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi, thoáng mát.	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đầy đủ, hiện đại.	5	4	3	2	1
II. Thủ tục hành chính					
4. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác.	5	4	3	2	1
5. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định.	5	4	3	2	1
6. Mức phí/ lệ phí mà ông/bà phải nộp là đúng quy định.	5	4	3	2	1
7. Thời gian giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.	5	4	3	2	1
III. Công chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính					
8. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, trách nhiệm, thân thiện.	5	4	3	2	1
9. Công chức chú ý lắng nghe, giải đáp đầy đủ các ý kiến của ông/bà	5	4	3	2	1
10. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu.	5	4	3	2	1
11. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	5	4	3	2	1
IV. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính:					
12. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	5	4	3	2	1
13. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ.	5	4	3	2	1
14. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác.	5	4	3	2	1
V. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính:					

<i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 15 đến số 18:</i>					
15. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	5	4	3	2	1
16. Ông/Bà dễ dàng thực hiện phản ánh, kiến nghị với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	5	4	3	2	1
17. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có tích cực tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của ông/bà.	5	4	3	2	1
18. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo đầy đủ, kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ông/bà.	5	4	3	2	1

Câu 2. Để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây? (Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong các nội dung dưới đây)

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận thủ tục hành chính.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Cải thiện thái độ giao tiếp và tinh thần phục vụ của công chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.
- Khác (*xin viết cụ thể*):

Nếu có thể, vui lòng cho biết họ tên người góp ý

Địa chỉ

Vui lòng bỏ phiếu này vào “Thùng phiếu góp ý”

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ