

## KẾ HOẠCH

### Về 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 UBND xã Phú Hải

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác CCHC, xây dựng chính quyền các cấp.

- Nhằm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những giải pháp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức xã trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính,...

##### 2. Yêu cầu

- Việc tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức phải được thực hiện thường xuyên sau khi kết thúc giải quyết thủ tục hành chính.

- Bộ câu hỏi lấy ý kiến đêc hiệu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí đa dạng của đối tượng khảo sát.

- Hằng năm, tiến hành khảo sát, lấy ý kiến và công bố công khai kết quả mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn.

#### II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ NGUYÊN TẮC TỔ CHỨC KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

##### 1. Phạm vi, đối tượng

- Phạm vi: khảo sát, lấy ý kiến về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân và tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Đối tượng lấy ý kiến khảo sát là người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công, các thủ tục hành chính và đã nhận được kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

##### 2. Nguyên tắc tổ chức khảo sát, đánh giá

- Đảm bảo khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc khảo sát lấy ý kiến và công bố kết quả.

- Đảm bảo số lượng mẫu khảo sát, đánh giá theo quy định.

- Bảo mật thông tin của người dân, tổ chức cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

- Không can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, kết quả khảo sát.

### **III. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

#### **1. Tiêu chí lấy ý kiến**

- Tiếp cận dịch vụ (cơ sở vật chất, sự đón tiếp)
- Thủ tục hành chính
- Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức
- Kết quả, tiến độ giải quyết công việc, cung ứng dịch vụ hành chính công (nhanh, đúng thời gian, quá hạn...)

#### **2. Hình thức khảo sát lấy ý kiến**

- Trực tiếp bằng phiếu lấy ý kiến hài lòng hoặc đánh giá trực tuyến hệ thống thông tin một cửa điện tử.
- Gửi phiếu lấy ý kiến
- Hình thức phù hợp khác

#### **3. Trình tự thực hiện**

- In phiếu khảo sát, lấy ý kiến
- Triển khai phát phiếu khảo sát, đánh giá đến người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công và đã nhận được kết quả giải quyết TTHC.
- Tổng hợp, công bố và báo cáo kết quả khảo sát, lấy ý kiến

#### **4. Số lượng phiếu khảo sát, lấy ý kiến**

<b>Số lượng giao dịch của cá nhân, tổ chức</b>	<b>Số lượng phiếu khảo sát</b>
Dưới 100 hồ sơ	50% số lượng phiếu khảo sát
Từ 100 đến dưới 500 hồ sơ	Từ 30% phiếu trở lên
Từ 500 đến dưới 1000 hồ sơ	Từ 20% phiếu trở lên
Từ 1000 hồ sơ trở lên	Từ 10% phiếu trở lên

#### **5. Xác định kết quả khảo sát**

Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức được xác định tại câu hỏi chung theo 3 mức: “*Rất hài lòng*”, “*Hài lòng*”, “*Không hài lòng*”.

#### **6. Công bố, sử dụng kết quả khảo sát, lấy ý kiến**

a) Cơ quan thực hiện tổ chức lấy phiếu khảo sát công bố công khai kết quả khảo sát:

- Đối với hình thức khảo sát trực tuyến: công bố kết quả thường xuyên trên Trang thông tin điện tử xã.

- Đối với hình thức khảo sát khác: công bố kết quả định kỳ ít nhất 6 tháng 1 lần (trước ngày 10/6 và 10/11 hằng năm) tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã và trên Trang Thông tin điện tử xã.

b) Trên cơ sở thống kê số liệu đánh giá được công khai, Chủ tịch UBND xã có trách nhiệm thông báo cho cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC có tỷ lệ đánh giá thấp (mức độ không hài lòng trên 25%) để xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác, bình xét thi đua, khen thưởng, quy hoạch hằng năm; thực hiện các biện pháp khắc phục nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đẩy mạnh cải cách hành chính tại cơ quan, đồng thời báo cáo cho cơ quan có thẩm quyền theo dõi.

#### **7. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí thực hiện khảo sát và các công việc có liên quan được cấp từ ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành; việc lập dự toán, thanh quyết toán được thực hiện theo quy định của Bộ Tài chính và các hướng dẫn có liên quan.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Công chức Văn phòng - Thống kê**

Xây dựng Kế hoạch cụ thể và tổ chức khảo sát lấy ý kiến theo mẫu đính kèm; công bố và niêm yết công khai kết quả khảo sát tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả 6 tháng 1 lần và báo cáo đúng quy định.

#### **2. Công chức Văn hóa - Thông tin**

Tổ chức tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức về trách nhiệm phối hợp tham gia khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã.

#### **3. Công chức Tài chính - Kế toán**

Bố trí kinh phí trong dự toán kinh phí CCHC hàng năm để triển khai khảo sát lấy ý kiến.

#### **4. UBMTTQVN xã và các ban ngành đoàn thể**

UBMTTQVN xã và các ban ngành đoàn thể đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến, phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện Kế hoạch này.

#### **5. Trách nhiệm của người dân, tổ chức**

Hợp tác với cơ quan chủ trì cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, trung thực, khách quan để đảm bảo kết quả khảo sát được chính xác.

Trên đây là Kế hoạch về 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 UBND xã Phú Hải, các cơ quan, cá nhân, tổ chức chịu trách nhiệm thực hiện Kế hoạch này./.

#### **Nơi nhận:**

- Phòng Nội vụ;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các bộ phận chuyên môn;
- Lưu: VP./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Minh Hải**