

Số: 28 /KH-UBND

Đắk R'Lấp, ngày 25 tháng 02 năm 2020

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 cấp huyện, cấp xã năm 2020

Căn cứ Quyết định 2640/QĐ-BNV, ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ về việc phê duyệt đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020;

Căn cứ Quyết định số 3588/QĐ-UBND, ngày 24/12/2019 của UBND huyện Đắk R'Lấp ban hành Kế hoạch cải cách hành chính huyện Đắk R'Lấp năm 2020;

Ủy ban nhân dân huyện Đắk R'Lấp 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 cấp huyện, cấp xã thuộc huyện Đắk R'lấp năm 2020 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Ủy ban nhân dân huyện. Thông qua đó nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, sự hài lòng về lợi ích của người dân, cung cấp dịch vụ hành chính và năng lực, đạo đức của công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

- 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:

- Việc tiến hành lấy ý kiến của người dân, tổ chức là việc làm thường xuyên theo quy trình với các hình thức thiết thực nhằm đảm bảo lấy ý kiến của người dân, tổ chức kịp thời;

- Việc lấy ý kiến khảo sát phải bảo đảm khách quan, khoa học, công khai, 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 Tiếp nhận và trả kết quả.

- 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 Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã từ ngày 01/01/2020 đến hết ngày 20/8/2020.

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 Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

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 Tiếp nhận và trả kết quả.

2. Đơn vị được khảo sát:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện Đắk R'Lấp, Ủy ban nhân dân 11 xã, thị trấn thuộc huyện Đắk R'Lấp 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 Tiếp nhận và trả kết quả.

3. Phương pháp khảo sát: Khảo sát trực tiếp, thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông qua Phiếu khảo sát.

4. Số lượng khảo sát: 130 phiếu khảo sát (Có mẫu phiếu khảo sát kèm theo). Phân bổ số phiếu cụ thể như sau:

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện: 20 phiếu
- UBND thị trấn Kiến Đức: 10 phiếu.
- UBND xã Kiến Thành: 10 phiếu.
- UBND xã Đắk Wer: 10 phiếu.
- UBND xã Nhân Cơ: 10 phiếu.
- UBND xã Nhân Đạo: 10 phiếu.
- UBND xã Nghĩa Thắng: 10 phiếu.
- UBND xã Đạo Nghĩa: 10 phiếu.
- UBND xã Đắk Sin: 10 phiếu.
- UBND xã Hưng Bình: 10 phiếu.
- UBND xã Đắk Ru: 10 phiếu.
- UBND xã Quảng Tín: 10 phiếu.

5. Thời gian tổ chức khảo sát: từ ngày 04/9 đến 13/9/2019.

6. Kết quả khảo sát: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai đến các địa phương liên quan, công khai trên Cổng thông tin điện tử của huyện; 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 Tiếp nhận và trả kết quả.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện, UBND các xã, thị trấn: Bộ trí công chức phối hợp thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân theo kế hoạch.

2. Phòng Nội vụ

- Xây dựng Phiếu khảo sát.
- Thực hiện việc khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung ứng dịch vụ công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã năm 2020 theo Kế hoạch.

- Thu thập lại tất cả các phiếu khảo sát, tiến hành 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 Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã bằng văn bản trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng theo những nội dung đã được xây dựng trong phiếu khảo sát và báo cáo ủy ban nhân dân huyện.

3. Văn phòng HĐND và UBND huyện (Cổng thông tin điện tử huyện), Trung tâm Văn hóa Thể thao và truyền thông có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, địa phương phản ánh kịp thời về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) để phối hợp xử lý.

Nơi nhận:

- TT Huyện ủy;
- CT, PCT UBND huyện;
- Văn phòng HĐND và UBND huyện;
- Phòng Nội vụ;
- TT Văn hóa Thể thao và TT;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, NV.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Thị H'Nhó

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN ĐẮK R'LẤP**

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**

A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

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 huyện Đắk R'Lấp tổ chức "*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*". Từ kết quả cuộc khảo sát này, UBND huyện Đắk R'Lấp có thêm cơ sở để cải thiện chất lượng phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Ủy ban nhân dân huyện kính mong nhận được sự hợp tác của ông/bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong Phiếu khảo sát này.

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

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Đề nghị ông/bà đánh dấu (X) vào ô vuông () và trả lời vào chỗ để trống (.....).

III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Đề nghị ông/bà vui lòng cho biết các thông tin:

1. Độ tuổi

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Dưới 25 tuổi | <input type="checkbox"/> 50-60 tuổi |
| <input type="checkbox"/> 25-34 tuổi | <input type="checkbox"/> Trên 60 tuổi |
| <input type="checkbox"/> 35-49 tuổi | |

2. Giới tính

- | | |
|------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Nam | <input type="checkbox"/> Nữ |
|------------------------------|-----------------------------|

3. Trình độ học vấn

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tiểu học (Cấp I) | <input type="checkbox"/> Đại học |
| <input type="checkbox"/> Trung học cơ sở (Cấp II) | <input type="checkbox"/> Trên đại học |
| <input type="checkbox"/> Trung học phổ thông (Cấp III) | <input type="checkbox"/> Khác (Vui lòng viết cụ thể): |
| <input type="checkbox"/> Dạy nghề/Trung cấp/Cao Đẳng | |

4. Nghề nghiệp

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Lao động tự do | <input type="checkbox"/> Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư |
|---|---|

Nghỉ hưu

Cán bộ/Công chức/Viên chức/Người làm việc trong lực lượng vũ trang

Sinh viên

Khác (Vui lòng viết cụ thể):

.....

B. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?

Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Tại cơ quan hành chính nhà nước.

Khác (Vui lòng viết cụ thể):

Câu 2. Ông/bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho ông/bà qua hình thức nào?

Qua hỏi người thân, bạn bè.

Qua chính quyền cấp xã.

Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo, loa phát thanh....).

Qua mạng Internet.

Khác (Vui lòng viết cụ thể):

Câu 3. Ông/bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (Kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả).

..... lần.

Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với ông/bà trong quá trình giải quyết công việc không?

Có Không

Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với ông/bà trong quá trình giải quyết công việc không?

Có Không

Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho ông/bà có đúng hẹn không?

Trước hẹn Đúng hẹn Trễ hẹn

Nếu câu trả lời trên của ông/bà là “Trễ hẹn”, vui lòng trả lời tiếp câu hỏi sau:

Cơ quan có thông báo trước cho ông/bà về việc trễ hẹn?

Có Không

Cơ quan có gửi văn bản xin lỗi ông/bà vì giải quyết trễ hẹn?

Có Không

Câu 7. Ông/bà vui lòng cho viết mức độ hài lòng của ông/bà về những nội dung sau:

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. Dịch vụ photo	<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
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 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	<input type="checkbox"/> Có

phản ánh, kiến nghị, góp ý	<input type="checkbox"/> Có nhưng chưa tốt lắm <input type="checkbox"/> Không
3. Việc cơ quan và cán bộ, công chức phản hồi các phản ánh, kiến nghị, góp ý	<input type="checkbox"/> Có phản hồi <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)	