

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố năm 2022

Thực hiện Quyết định số **1953**/QĐ-UBND ngày **30/12/2021** của UBND thành phố về việc ban hành Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thành phố Gia Nghĩa năm 2022;

Ủy ban nhân dân thành phố xây dựng Kế hoạch đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố năm 2022 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1.1. 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 thủ tục hành chính (TTHC); nâng lực và thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố năm 2022.

- 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 và nâng cao ý thức, trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu và lợi ích của tổ chức, công dân.

1.2. Yêu cầu

- Việc khảo sát mức độ hài lòng về sự phục vụ phải đảm bảo khoa học, phản ánh khách quan, trung thực và có tính khả thi phù hợp với tình hình thực tế của tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố;

- Kết quả khảo sát là căn cứ để ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của UBND thành phố.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

2.1. Phạm vi và đối tượng khảo sát

- Phạm vi khảo sát: Thực hiện khảo sát ở tất cả lĩnh vực tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố;

- Đối tượng khảo sát: Tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp có giao dịch TTHC, đã hoàn tất giao dịch trong thời điểm đánh giá.

2.2. Nội dung khảo sát

Nội dung khảo sát được xây dựng trên các tiêu chí sau:

- Đánh giá việc tiếp cận thông tin, sự hài lòng về tiếp cận thông tin về TTHC;

- Đánh giá về điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ; sự hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ của các tổ chức, công dân khi đến giao dịch TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố;

- Đánh giá về quy định, yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ của TTHC;

- Đánh giá về thái độ phục vụ, năng lực, trách nhiệm, mức độ thực hiện, yêu cầu đề nghị từ phía tổ chức, công dân đối với công chức, viên chức và nhân viên trong thực hiện TTHC;

- Đánh giá kết quả giải quyết TTHC thông qua việc hướng dẫn, tra cứu kết quả giải quyết TTHC, thời gian giải quyết, số lần đi lại, chi phí thực hiện giải quyết TTHC (nếu có);

2.3. Tiến hành khảo sát

a) Cách thức khảo sát

Sau khi cá nhân hoàn thành TTHC thì công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố phát phiếu khảo sát trực tiếp, hướng dẫn người được khảo sát viết phiếu và thu lại phiếu đã được hoàn thành nội dung khảo sát.

b) Số lượng và mẫu phiếu khảo sát

- Số lượng: 50 - 70 phiếu khảo sát;

- Mẫu phiếu khảo sát: Theo biểu mẫu được quy định tại Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

c) Thời gian khảo sát: Từ ngày 15/08/2022 đến 16/08/2022

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

3.1. Giao Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì thực hiện việc điều tra, khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố; báo cáo kết quả về UBND thành phố.

3.2. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp hiệu quả với Văn phòng HĐND và UBND thành phố thực hiện nghiêm túc Kế hoạch này.

Trên đây là nội dung Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố năm 2022 của UBND thành phố Gia Nghĩa./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND thành phố;
- Các cơ quan, đơn vị;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, VP.

**K/T. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Thạch Cảnh Tịnh

