ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN BẢO LẠC	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 12 /KH-UBND	*Bảo Lạc, ngày 12 tháng 01 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

Căn cứ Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính Phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Căn cứ Nghị định Số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

UBND huyện 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) cấp huyện, cấp xã, thị trấn năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Giúp các phòng, ban chuyên môn huyện, UBND xã, thị trấn 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

- Đối với cấp huyện: Tất cả các dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ tại bộ phận một cửa liên quan đến lĩnh vực Tài nguyên và Môi

trường, Tư Pháp, Lao động Thương binh và Xã hội, Giáo dục và Đào tạo, Kinh tế và Hạ Tầng, Kế hoạch - Đầu tư, Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, Nội vụ, Thông tin và Truyền thông.

- Cấp xã, thị trấn: Tất cả các dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ tại bộ phận một cửa UBND xã, thị trấn liên quan đến lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường, Tư pháp, Lao động Thương binh và 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 UBND huyện, các xã, thị trấn.

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 huyện, các xã, thị trấn 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: Cấp huyện 250 phiếu/ năm tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện. Cấp xã, thị trấn 450 phiếu/năm đối với mỗi xã, thị trấn (có mẫu phiếu khảo sát kèm theo).

5. Thời gian tổ chức khảo sát: từ ngày 01/01/2023 đến 30/12/2023.

Thực hiện báo cáo định kỳ vào ngày 15 hàng tháng về văn phòng HĐND- UBND để tổng hợp báo cáo lãnh đạo Ủy ban huyện.

Các xã, thị trấn gửi báo cáo kèm phiếu khảo sát qua hệ thống quản lý văn Bản iOffice về Văn phòng HĐND-UBND huyện.

(Lưu ý không nhận bản giấy)

6. Kết quả khảo sát: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai trên cổng thông tin của huyện, các xã, thị trấn và các điểm niêm yết thông tin công khai của huyện, xã, thị trấn; 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. Cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại bộ phận một cửa cấp huyện, các xã, thị trấn phối hợp Tổ khảo sát triển khai thực hiện.

2. Phòng Văn hóa - Thông tin

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

- Phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan để nâng cấp hoặc đề xuất giải pháp kỹ thuật (nếu có) trên cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của huyện để thực hiện các nội dung theo yêu cầu.

3. Văn phòng HĐND & UBND huyện

- Phối hợp Phòng nội vụ 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 trên địa bàn huyện.

- Thực hiện theo dõi, đôn đốc các phòng, ban, UBND các xã, thị trấn thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các nội dung thực hiện các nội dung theo kế hoạch; chủ động báo cáo Chủ tịch UBND huyện những vấn đề khó khăn, vướng mắc trong thực hiện để chỉ đạo khắc phục, tháo gỡ.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về Văn phòng HĐND & UBND huyện.

Căn cứ kế hoạch trên, yêu cầu thủ trưởng các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:
- TT Huyện ủy, HĐND huyện (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Các phòng, ban chuyên môn huyện;
- ĐU, UBND các xã, thị trấn;
- Lãnh đạo VP, các CV;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN BẢO LẠC T. CAO BẰNG

Nguyễn Mạnh Hùng

ỦY BAN NHÂN DÂN
.....

Số TT:……

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 Huyện Bảo Lạc 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 Huyện Bảo Lạc có thêm cơ sở để cải thiện chất lượng phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

1. Họ và tên:.....
2. Giới tính:....., ngày..... tháng..... năm sinh.....
3. Dân tộc:.....
4. Ông, bà có biết đọc, biết viết không:.....
5. Trình độ chuyên môn cao nhất:.....

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

Ông/Bà đánh dấu (X) vào ô lựa chọn và trả lời vào chỗ để trống.

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	☐ Rất tốt	☐ Tốt
	☐ Bình thường	☐ Chưa tốt
2. Tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc	☐ Có tinh thần trách nhiệm cao	
	☐ Bình thường	
	☐ Thiếu trách nhiệm	
3. Cán bộ, công chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ	☐ Đầy đủ, một lần, dễ hiểu	
	☐ Tạm được	☐ Còn khó hiểu
	☐ Không hiểu, cảm thấy phiền hà	
4. Cách thức làm việc của cán bộ, công chức	☐ Am hiểu công việc, chuyên nghiệp	

	☐ Tạm được	
	☐ 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	☐ Rất tốt	☐ Tốt
	☐ Chưa tốt	
2. Nhiệt độ phòng làm việc	☐ Thoáng mát	☐ Tạm được
	☐ Nóng bức	
3. Dịch vụ photo	☐ Có	
	☐ Không	
4. Các điều kiện hỗ trợ khác	☐ Rất tốt	☐ Tốt
	☐ Chưa tốt	
III. Về công khai công vụ		
1. Vị trí làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	☐ Thuận tiện	☐ Tạm được
	☐ Chưa thuận tiện	
2. Các nội dung niêm yết công khai	☐ Rõ ràng, đầy đủ	☐ Tạm được
	☐ Chưa rõ ràng, đầy đủ	
3. Đeo thẻ công chức, đặt bảng tên trên bàn của cán bộ, công chức xử lý công việc	☐ Có	☐ Không
IV. Về quy trình		
1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	☐ Hợp lý	
	☐ Chưa hợp lý, cần cải tiến thêm	
2. Cách thức giải quyết theo quy trình đã quy định	☐ Đúng trình tự, cách thức	
	☐ 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?	☐ Có	
	☐ Không	
V. Về thủ tục		

1. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành	☐ Đơn giản, dễ thực hiện	
	☐ 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	☐ Có	☐ Không
	Nếu có, thêm loại giấy tờ gì? ……...	
VI. Về thời gian		
1. Thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ	☐ Nhanh	☐ Tạm được
	☐ Lâu	
2. Nếu chờ đợi lâu, lý do	☐ Do nhiều công dân, tổ chức đến cùng một lúc	
	☐ Do cán bộ, công chức xử lý chậm	
	☐ 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	☐ Sớm hơn	☐ Đúng hẹn
	☐ Trễ hẹn	
VII. Về phí, lệ phí		
1. Việc thu phí, lệ phí theo quy định đã niêm yết	☐ Đúng quy định	
	☐ Không đúng quy định	
2. Tổ chức, công dân phải chịu chi phí ngoài quy định	☐ Có	☐ 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)	☐ Có	
	☐ Có nhưng không thường xuyên	
	☐ Không có	
2. Việc cơ quan và cán bộ, công chức tiếp thu các phản ánh, kiến nghị, góp ý	☐ Có	
	☐ Có nhưng chưa tốt lắm	
	☐ Không	
3. Việc cơ quan và cán bộ, công chức phản hồi các phản ánh, kiến nghị, góp ý	☐ Có phản hồi	
	☐ Có phản hồi nhưng chưa thoả đáng	
	☐ Không phản hồi	

IX. Mức hài lòng chung của tổ chức, công dân	☐ Rất hài lòng	☐ Hài lòng
	☐ Chưa hài lòng	
X. Ý kiến bổ sung (nếu có)		