

Số : / KH-UBND

Bình Dương, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

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 của UBND thị trấn Bình Dương năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 08/01/2024 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính thị trấn năm 2024; UBND thị trấn Bình Dương ban hành Kế hoạch tổ chức 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 của Ủy ban nhân dân thị trấn Bình Dương năm 2024 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ NGUYÊN TẮC TỔ CHỨC KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

1. Mục đích

- Khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị trấn 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 cải cách hành chính, xây dựng chính quyền các cấp.
- Nắm 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 thị trấn 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 dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí đa dạng của đối tượng khảo sát.
- 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.

3. 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.

4. 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.

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

- Đảm bảo số lượng mẫu khảo sát, đánh giá theo quy định tại Khoản 4 mục II Kế hoạch này đối với tổng số hồ sơ giao dịch trong năm.

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

II. 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.
- Sự 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...).
- Các tiêu cực, những nhiễu của cán bộ, công chức, các chi phí không liên quan khác...

2. Hình thức khảo sát lấy ý kiến

- Trực tiếp thông qua Trang Thông tin điện tử; Phần mềm dịch vụ Một cửa điện tử tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND thị trấn Bình Dương.
- 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

Số lượng ý kiến khảo sát cần đảm bảo tỷ lệ nhất định 50% so với số lượng hồ sơ giải quyết của từng lĩnh vực tại cơ quan trong năm: Số lượt giao dịch của tổ chức, cá nhân/năm và đảm bảo đủ số lượng phiếu khảo sát theo quy định tại các văn bản liên quan.

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 thị trấn Bình Dương.

- Đối với hình thức khảo sát khác: công bố kết quả định kỳ ít nhất 6 tháng 1 lần (trước ngày 01/7 và 10/11 hàng năm) tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND thị trấn và trên Trang Thông tin điện tử thị trấn Bình Dương.

b) Trên cơ sở thống kê số liệu đánh giá được công khai, Chủ tịch UBND thị trấn có trách nhiệm thông báo cho cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC có tỷ lệ đánh giá thấp (mức đánh giá không hài lòng và 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, đề bạt, bổ nhiệm, luân chuyển cán bộ, công chức; 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 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. Lãnh đạo UBND thị trấn trực tiếp chỉ đạo bộ phận chuyên môn thường xuyên theo dõi số lượng và kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân được thực hiện trên phiếu khảo sát, đảm bảo số lượng khảo sát đạt yêu cầu theo quy định. công bố và niêm yết công khai kết quả khảo sát tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả 6 tháng 1 lần.

2. Bộ phận Văn hóa - Thị trấn hội thị trấn tổ chức các hoạt động tuyên truyền trên hệ thống đài truyền thanh của thị trấn về hoạt động khảo sát đến các tổ chức, cá nhân có thực hiện giao dịch hành chính công đối với cơ quan.

3. Các công chức tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp in phiếu, hướng dẫn, phát phiếu khảo sát lấy ý kiến cho các tổ chức, cá nhân giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

4. Bộ phận Văn phòng - Thống kê thị trấn hướng dẫn, đôn đốc các công chức chuyên môn thực hiện khảo sát ý kiến tổ chức, công dân đến giao dịch thủ tục hành chính tại cơ quan đúng mục đích, yêu cầu; tổng hợp, theo dõi, báo cáo kết quả khảo sát đến UBND huyện.

5. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các bộ phận chuyên môn phản ánh trực tiếp về Ủy ban nhân dân thị trấn qua bộ phận Văn phòng - Thống kê thị trấn để hướng dẫn thực hiện hoặc xem xét sửa đổi cho phù hợp.

Trên đây là Kế hoạch 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 của Ủy ban nhân dân thị trấn Bình Dương năm 2024. Ủy ban nhân dân thị trấn yêu cầu công chức triển khai thực hiện nghiêm túc./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ;
- Thường vụ Đảng ủy;
- Thường trực HĐND ;
- CT và các PCT UBND;
- Bộ phận TN & TKQ;
- Lưu VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Phương Toàn

**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN,
ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

I. PHẦN GHI THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Họ và tên:

Địa chỉ:

Thực hiện thủ tục:

Mã hồ sơ:

Cán bộ tiếp nhận hồ sơ:

II. PHẦN ĐÁNH GIÁ (Quý khách vui lòng đánh dấu (x) vào ô đánh giá)

Câu 1. Thời gian giải quyết

- ☐ Rất hài lòng
☐ Hài lòng
☐ Không hài lòng

Câu 2. Thái độ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ

- ☐ Rất hài lòng
☐ Hài lòng
☐ Không hài lòng

Câu 3. Kết quả giải quyết

- ☐ Rất hài lòng
☐ Hài lòng
☐ Không hài lòng

Câu 4. Đánh giá chung về quá trình giải quyết TTHC

- ☐ Rất hài lòng
☐ Hài lòng
☐ Không hài lòng

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!