

Số : / KH-UBND

Bình Dương, ngày tháng năm 2025

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 2025

Thực hiện Kế hoạch số 05/KH-UBND ngày 10/01/2025 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính thị trấn năm 2025; 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 2025 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.
- 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 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.

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 TN&TKQ của UBND thị trấn liên quan đến lĩnh vực đất đai, Tư pháp, Lao động Thương binh Xã hội....

2. Đối tượng khảo sát, lấy ý kiến

- Đối tượng lấy ý kiến khảo sát là người dân, người đại diện tổ chức trực tiếp giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn.

- Đối tượng được đánh giá: Cơ quan, lĩnh vực và cán bộ, công chức.. có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ hành chính công, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn.

3. Nguyên tắc tổ chức khảo sát, đánh giá

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

- 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, số liệu, kết quả khảo sát.

- Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng, tiến độ giải quyết TTHC và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát: - 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

Cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn phát phiếu khảo sát, lấy ý kiến (có mẫu phiếu kèm theo) đến người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công và đã nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính; hướng dẫn cá nhân, tổ chức ghi phiếu nhận xét, đánh giá, bỏ vào hòm phiếu hoặc gửi qua bưu điện.

3. Số lượng phiếu khảo sát, lấy ý kiến: 200 phiếu khảo sát (có mẫu phiếu khảo sát kèm theo).

4. Thời gian tổ chức khảo sát: từ ngày 01/3 đến 31/10/2025.

5. Công bố, sử dụng kết quả khảo sát, lấy ý kiến

Kết quả khảo sát: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai trên cổng thông tin của thị trấn và các điểm niêm yết thông tin công khai của 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.

6. 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.

IV. 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.

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 2025. 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**

Ông/Bà liên hệ để giải quyết công việc (thủ tục) gì?

.....

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông (□) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn.

Câu 1. Cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đáp ứng yêu cầu (nơi ngồi chờ, bàn viết, ghế, quạt mát, vệ sinh chung,...)?

☐ Có ☐ Không

Câu 2. Thủ tục hành chính có được niêm yết công khai, đầy đủ?

☐ Có ☐ Không

Câu 3. Thành phần hồ Sơ/Phí, lệ phí phải nộp có đúng quy định?

☐ Có ☐ Không (xin ghi rõ:.....)

Câu 4. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực trong quá trình giải quyết?

☐ Có ☐ Không

Câu 5. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, dễ hiểu?

☐ Có ☐ Không

Câu 6. Cơ quan trả kết quả có đúng hẹn?

☐ Đúng hẹn ☐ Sớm hơn hẹn ☐ Trễ hẹn

Câu 7. Kết quả giải quyết nhận được đúng, đầy đủ, chính xác?

☐ Có ☐ Không Câu

8. Thuận tiện, dễ dàng khi thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị?

☐ Có ☐ Không

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!