

Số: /KH-UBND

Thuận Nam, ngày tháng 8 năm 2020

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa Ủy ban nhân dân huyện

Căn cứ Kế hoạch 193/KH-UBND ngày 14/11/2019 của UBND huyện về cải cách hành chính huyện Thuận Nam năm 2020;

Để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, đẩy mạnh công tác cải cách hành chính; xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, thông suốt. Đồng thời, duy trì cải thiện Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001. Ủy ban nhân dân huyện ban hành Kế hoạch Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân với việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa Ủy ban nhân dân huyện, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm xác định mức độ thụ hưởng lợi ích từ dịch vụ hành chính công đối với tổ chức và cá nhân; phát huy quyền làm chủ của nhân dân trong việc tham gia xây dựng chính quyền; là nội dung tham khảo để đánh giá cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ cung ứng dịch vụ hành chính công, qua đó đề ra biện pháp hành động để phục vụ các tổ chức và công dân tốt hơn trong thời gian đến.

- Kết quả khảo sát là cơ sở để xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người dân để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân và đảm bảo sự hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính.

2. Yêu cầu

Việc tổ chức thực hiện phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, dân chủ, minh bạch, phản ánh đúng khả năng và thực tế hoạt động, làm rõ được ưu điểm và tồn tại của hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công.

II. NỘI DUNG VÀ HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát: Đánh giá, khảo sát trên 05 tiêu chí: Về thủ tục hành chính; việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; về cán bộ, công chức, viên chức.

2. Hình thức khảo sát: Gửi Phiếu khảo sát trực tiếp đến đối tượng thực hiện thủ tục hành chính tại bộ phận Một cửa Ủy ban nhân dân huyện.

3. Đối tượng khảo sát: Là cá nhân, tổ chức đến giao dịch công việc tại cơ quan hành chính cấp huyện; Các cá nhân, tổ chức đến yêu cầu giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại bộ phận Một cửa Ủy ban nhân dân huyện.

Số lượng phiếu khảo sát: 150 phiếu.

4. Thời gian khảo sát: Bắt đầu từ ngày 01/9/2020 và kết thúc ngày 01/10/2020.

5. Kết quả khảo sát: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai đến các cơ quan liên quan, trên Trang thông tin điện tử huyện; là cơ sở 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 Một cửa.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. 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 Một cửa Ủy ban nhân dân huyện. Tham mưu báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa Ủy ban nhân dân huyện.

2. Văn phòng Cấp ủy và Chính quyền huyện

Chỉ đạo, quán triệt cán bộ công chức phụ trách tại Bộ phận một cửa triển khai thực hiện kế hoạch, phối hợp với phòng Nội vụ tổng hợp kết quả khảo sát báo cáo Ủy ban nhân dân huyện.

3. Phòng Văn hóa và Thông tin huyện

Hướng dẫn, triển khai công tác tuyên truyền rộng rãi nội dung Kế hoạch, đảm bảo tổ chức và cá nhân trên địa bàn huyện biết, tham gia thực hiện đánh giá đúng yêu cầu. Phối hợp với Văn phòng Cấp ủy và Chính quyền tổng hợp kết quả khảo sát báo cáo Ủy ban nhân dân huyện.

4. Các cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân dân các xã

Triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch này. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện dịch vụ hành chính công thuộc chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị mình. Đồng thời nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhằm đáp ứng sự hài lòng của tổ chức, cá nhân. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân huyện (qua Phòng Nội vụ) để tổng hợp, trình xem xét giải quyết và điều chỉnh cho phù hợp./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (B/c);
- TT Huyện ủy (B/c);
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- UBND các xã
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Lê Huyền

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

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /8/2020 của Ủy ban nhân dân huyện)

CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	CHỌN PHƯƠNG ÁN	
I. VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH		
1. Tổ chức, cá nhân biết quy trình, thủ tục hành chính của UBND huyện qua hình thức nào	<input type="checkbox"/> Bảng niên yết	<input type="checkbox"/> Website
	<input type="checkbox"/> Hình thức khác	<input type="checkbox"/> Không biết
2. Việc công khai thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> Đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, đúng quy định	
	<input type="checkbox"/> Công khai nhưng chưa đầy đủ nội dung	
	<input type="checkbox"/> Không công khai hoặc nội dung công khai đã lạc hậu	
3. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành	<input type="checkbox"/> Đơn giản, dễ thực hiện	
	<input type="checkbox"/> Rườm rà, cần cầu tiến thêm	
	Nêu rõ nội dung cần cải tiến:.....	
4. Ngoài thủ tục theo quy định có yêu cầu thêm thủ tục, giấy tờ nào khác không	<input type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không
	Nếu có, thêm loại giấy tờ gì:.....	
II. VỀ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC		
1. Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi thực thi nhiệm vụ	<input type="checkbox"/> Thân thiện, vui vẻ, hòa nhã	
	<input type="checkbox"/> Tạm được	
	<input type="checkbox"/> Cáu gắt, khó chịu	
	<input type="checkbox"/> Không trả lời người đến liên hệ	
2. Tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức khi 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, viên chức	<input type="checkbox"/> Dễ hiểu, tận tình, đầy đủ	

hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ	<input type="checkbox"/> Hướng dẫn nhưng chưa đầy đủ
	<input type="checkbox"/> Không hướng dẫn khi liên hệ công việc
III. VỀ THỜI GIAN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ	
1. Thời gian chờ để giải quyết hồ sơ	<input type="checkbox"/> Rất nhanh, gọn
	<input type="checkbox"/> Chấp nhận được
	<input type="checkbox"/> Chờ đợi rất lâu, do đông người
	<input type="checkbox"/> Chờ đợi rất lâu do công chức xử lý chậm Ghi rõ tên công chức, đơn vị:.....
2. Thời gian quy định giải quyết hồ sơ theo quy định hiện hành	<input type="checkbox"/> Hợp lý
	<input type="checkbox"/> Chấp nhận được
	<input type="checkbox"/> Quá lâu, ghi rõ tên TTHC thuộc lĩnh vực:.....
3. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ so với thời gian hẹn	<input type="checkbox"/> Trước hẹn
	<input type="checkbox"/> Đúng hẹn
	<input type="checkbox"/> Trễ hẹn, ghi rõ hồ sơ thuộc lĩnh vực:.....
IV. VỀ PHÍ, LỆ PHÍ	
1. Việc thu phí, lệ phí có đúng theo quy định 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
V. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÔNG DÂN	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng
	<input type="checkbox"/> Hài lòng
	<input type="checkbox"/> Chưa hài lòng
VI. Ý KIẾN BỔ SUNG (NẾU CÓ)	

