

Số: 131/KH-UBND

Krông Nô, ngày 18 tháng 6 năm 2021

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 cấp huyện, cấp xã trên địa bàn huyện Krông Nô năm 2021

Căn cứ Quyết định 2640/QĐ-BNV, ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ về việc phê duyệt đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020;

Căn cứ Quyết định số 3360/QĐ-UBND, ngày 31/12/2020 của UBND huyện Krông Nô ban hành Kế hoạch cải cách hành chính huyện Krông Nô năm 2021

Ủy ban nhân dân huyện Krông Nô 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 cấp huyện, cấp xã trên địa bàn huyện Krông Nô năm 2021 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Ủy ban nhân dân huyện. Thông qua đó nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, sự hài lòng về lợi ích của người dân, cung cấp dịch vụ hành chính và năng lực, đạo đức của công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

- Tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính trong cung cấp dịch vụ hành chính công.

- 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.

- Phát huy vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Phục vụ công tác đánh giá, xác định chỉ số cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương năm 2021.

2. Yêu cầu:

- Việc tiến hành lấy ý kiến của người dân, tổ chức là việc làm thường xuyên theo quy trình với các hình thức thiết thực nhằm đảm bảo lấy ý kiến của người dân, tổ chức kịp thời;

- Việc lấy ý kiến khảo sát phải bảo đảm khách quan, khoa học, công khai, 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 Tiếp nhận và trả kết quả.

- Kết quả khảo sát phải được công bố đầy đủ, kịp thời, công khai theo quy định và 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

Tất cả các lĩnh vực có phát sinh giao dịch đối với người dân, tổ chức thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn huyện Krông Nô trong quý III năm 2021.

2. Đối tượng khảo sát

Đối tượng được khảo sát mức độ hài lòng là người dân, tổ chức đã trực tiếp giao dịch giải quyết thủ tục hành chính và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn huyện từ ngày 1/7/2021 đến ngày 30/9/2021

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát:

- Khảo sát, lấy ý kiến nhận xét, đánh giá về 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; (2) Về Thủ tục hành chính; (3) Công chức (hoặc Viên chức) giải quyết công việc; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị (nếu có);

- Thu thập ý kiến góp ý của người dân về các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

2. Đơn vị được khảo sát:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện Krông Nô, Ủy ban nhân dân 06 xã, thị trấn thuộc huyện Krông Nô 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 Tiếp nhận và trả kết quả.

3. Phương pháp khảo sát: Khảo sát trực tiếp, thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông qua Phiếu khảo sát.

4. Số lượng khảo sát: 210 phiếu khảo sát (Có mẫu phiếu khảo sát kèm theo). Phân bổ số phiếu cụ thể như sau:

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện: 60 phiếu
- UBND thị trấn Đắk Mâm: 40 phiếu.
- UBND xã Nam Đà: 30 phiếu.

- UBND xã Đắc Sôr: 20 phiếu.
- UBND xã Năm Nung: 20 phiếu.
- UBND xã Đắc Drô : 20 phiếu.
- UBND xã Quảng Phú: 20 phiếu.

5. Thời gian tổ chức khảo sát: từ ngày 01/7 đến 30/9/2021.

6. Kết quả khảo sát: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai đến các địa phương liên quan, công khai trên Trang thông tin điện tử của huyện; 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 Tiếp nhận và trả kết quả.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, UBND các xã, thị trấn:

Bộ trí công chức phối hợp thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân theo Kế hoạch.

2. Phòng Nội vụ

- Xây dựng Phiếu khảo sát.
- Thực hiện việc khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung ứng dịch vụ công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã năm 2021 theo Kế hoạch.
- Thu thập lại tất cả các phiếu khảo sát, tiến hành 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 Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã bằng văn bản trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng theo những nội dung đã được xây dựng trong phiếu khảo sát và báo cáo ủy ban nhân dân huyện.

3. Văn phòng HĐND và UBND huyện, Trung tâm Văn hóa Thể thao và Truyền thông có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này trên Trang Thông tin điện tử của huyện và các phương tiện thông tin đại chúng.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, địa phương phản ánh kịp thời về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) để phối hợp xử lý./.

Nơi nhận:

- TT Huyện ủy;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Văn phòng HĐND và UBND huyện;
- Phòng Nội vụ;
- TT Văn hóa, Thể thao và TT;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trần Đăng Ánh

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 /6/2021
của UBND huyện Krông Nô)

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 các cấp trên địa bàn huyện Krông Nô, UBND huyện Krông Nô 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 Krông Nô có thêm cơ sở để cải thiện chất lượng phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp trên địa bàn huyện.

Ông/Bà đánh dấu (X) vào ô lựa chọn và trả lời vào chỗ để trống. Thông tin cung cấp sẽ được giữ bí mật. Ông/Bà không phải ghi tên mình.

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	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Tốt
	<input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Chưa tốt
2. Tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, 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 hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ	<input type="checkbox"/> Đầy đủ, một lần, dễ hiểu
	<input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Còn khó hiểu
	<input type="checkbox"/> Không hiểu, cảm thấy phiền hà
4. Cách thức làm việc của cán bộ, công chức	<input type="checkbox"/> Am hiểu công việc, chuyên nghiệp
	<input type="checkbox"/> Tạm được
	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Tốt
	<input type="checkbox"/> Chưa tốt

2. Nhiệt độ phòng làm việc	<input type="checkbox"/> Thoáng mát	<input type="checkbox"/> Tạm được
	<input type="checkbox"/> Nóng bức	
3. Dịch vụ photo	<input type="checkbox"/> Có	
	<input type="checkbox"/> Không	
4. Các điều kiện hỗ trợ khác	<input type="checkbox"/> Rất tốt	<input type="checkbox"/> Tốt
	<input type="checkbox"/> Chưa tốt	
III. Về công khai công vụ		
1. Vị trí làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	<input type="checkbox"/> Thuận tiện	<input type="checkbox"/> Tạm được
	<input type="checkbox"/> Chưa thuận tiện	
2. Các nội dung niêm yết công khai	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, đầy đủ	<input type="checkbox"/> Tạm được
	<input type="checkbox"/> Chưa rõ ràng, đầy đủ	
3. Đeo thẻ công chức, đặt bảng tên trên bàn của cán bộ, công chức xử lý công việc	<input type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không
IV. Về quy trình		
1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	<input type="checkbox"/> Hợp lý	
	<input type="checkbox"/> Chưa hợp lý, cần cải tiến thêm	
2. Cách thức giải quyết theo quy trình đã quy định	<input type="checkbox"/> Đúng trình tự, cách thức	
	<input type="checkbox"/> 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?	<input type="checkbox"/> Có	
	<input type="checkbox"/> Không	
V. Về thủ tục		
1. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành	<input type="checkbox"/> Đơn giản, dễ thực hiện	
	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không
	Nếu có, thêm loại giấy tờ gì?	
VI. Về thời gian		
1. Thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết	<input type="checkbox"/> Nhanh	<input type="checkbox"/> Tạm được

hồ sơ	<input type="checkbox"/> Lâu
2. Nếu chờ đợi lâu, lý do	<input type="checkbox"/> Do nhiều công dân, tổ chức đến cùng một lúc <input type="checkbox"/> Do cán bộ, công chức xử lý chậm <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> Sớm hơn <input type="checkbox"/> Đúng hẹn <input type="checkbox"/> Trễ hẹn
VII. Về phí, lệ phí	
1. Việc thu phí, lệ phí theo quy định đã 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
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)	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Có nhưng không thường xuyên <input type="checkbox"/> Không có
2. Việc cơ quan và cán bộ, công chức tiếp thu các phản ánh, kiến nghị, góp ý	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Có nhưng chưa tốt lắm <input type="checkbox"/> Không
3. Việc cơ quan và cán bộ, công chức phản hồi các phản ánh, kiến nghị, góp ý	<input type="checkbox"/> Có phản hồi <input type="checkbox"/> Có phản hồi nhưng chưa thoả đáng <input type="checkbox"/> Không phản hồi
IX. Mức hài lòng chung của tổ chức, công dân	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng
X. Ý kiến bổ sung (nếu có)	
.....	

