

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính thuộc quận Ba Đình năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 46/KH-UBND ngày 28/01/2022 của UBND quận Ba Đình về Thực hiện công tác Cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn quận Ba Đình năm 2022, UBND quận Ba Đình xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính thuộc quận Ba Đình năm 2022, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

1. Mục đích

- Đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ công của các cơ quan, đơn vị thuộc Quận.
- Nắm bắt yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ từ đó nâng cao sự hài lòng, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu và lợi ích của người dân, tổ chức.
- Hoàn thành mục tiêu mức độ hài lòng của người dân và tổ chức về sự phục vụ của các cơ quan hành chính và giải quyết TTHC đạt 100%.

2. Yêu cầu

- Việc khảo sát đảm bảo khoa học, khách quan, khả thi, phù hợp với điều kiện, nguồn lực của Quận.
- Đảm bảo thống nhất với quy định của Trung ương, Thành phố.
- Các yếu tố, chỉ tiêu phải được xác định với số lượng, nội dung đảm bảo đáp ứng yêu cầu của công tác cải cách hành chính; phù hợp với quy định liên quan và thực tiễn cung ứng dịch vụ.
- Kết quả khảo sát phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đại diện; giúp xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.
- Tích hợp việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước với điều tra, khảo sát Chỉ số cải cách hành chính cấp phường theo hướng thiết thực, hiệu quả, tiết kiệm chi phí, thời gian.

II. NỘI DUNG, TIẾN ĐỘ TRIỂN KHAI

1. Phạm vi, đối tượng khảo sát

a) Phạm vi khảo sát

Khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các cơ quan, đơn vị ngay sau khi người dân, người đại diện tổ chức hoàn thành giao dịch và nhận kết quả.

b) Đối tượng khảo sát

Người dân, tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả giải quyết TTHC, cung ứng dịch vụ.

2. Nội dung khảo sát

Khảo sát, đo lường đối với 8 tiêu chí cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính thuộc Quận, gồm:

- (1) Cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;
- (2) Việc niêm yết công khai thủ tục hành chính;
- (3) Thành phần hồ sơ/phí, lệ phí;
- (4) Thái độ giao tiếp của công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- (5) Việc hướng dẫn kê khai hồ sơ của công chức;
- (6) Thời gian trả kết quả giải quyết TTHC;
- (7) Chất lượng kết quả giải quyết nhận được;
- (8) Các điều kiện thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị.

3. Phương thức thực hiện và mẫu phiếu

a) Phương thức khảo sát

Việc khảo sát được tiến hành ngay sau người dân, tổ chức nhận kết quả giải quyết TTHC trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hồ sơ hành chính, Điều tra viên phát phiếu khảo sát, hướng dẫn người được khảo sát đánh giá và tự bỏ phiếu vào hòm phiếu.

Hòm phiếu được bố trí tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, có chìa khóa và niêm phong, do Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hồ sơ hành chính quản lý.

Trước khi mở Hòm phiếu, những người tham gia phải kiểm tra khóa, niêm phong, nếu phát hiện nghi ngờ về sự an toàn của Hòm phiếu phải báo cáo Trưởng Bộ phận “Một cửa” biết, có biện pháp xử lý.

Việc mở Hòm phiếu, người tham gia tập hợp phiếu, lập biên bản về số lượng phiếu, chuyển phiếu cho bộ phận được giao xử lý phiếu theo thẩm quyền.

b) Mẫu phiếu

Sử dụng Mẫu phiếu tại Quyết định số 4003/QĐ-UBND ngày 06/8/2018 của UBND Thành phố (Theo phụ lục gửi kèm theo Kế hoạch).

4. Số lượng phiếu khảo sát: 4500 phiếu

a) *Cấp quận*: Tiến hành khảo sát đối với toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cấp quận với tổng số 300 phiếu.

b) *Cấp phường*: Tiến hành khảo sát đối với toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cấp phường với tổng số 4200 phiếu, mỗi phường là 300 phiếu.

5. Tiến độ triển khai

STT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu	Thời gian
1	Ban hành Kế hoạch và chuẩn bị phiếu điều tra	Phòng Nội vụ	Văn phòng HĐND và UBND quận; UBND các phường	Đảm bảo thực hiện theo hướng dẫn của Thành phố tại Quyết định 4003/QĐ-UBND ngày 06/8/2018	Trong tháng 10/2022
2	Tiến hành điều tra, khảo sát	Đoàn TNCS Hồ Chí Minh quận	Phòng Nội vụ	Quá trình điều tra đảm bảo khách quan, khoa học, công bằng và minh bạch	Từ 20/10/2022 đến hết 30/11/2022
3	Tổng hợp phiếu và phân tích phiếu khảo sát	Phòng Nội vụ	Đoàn TNCS Hồ Chí Minh quận	Đảm bảo chính xác, trung thực, khách quan	Trước 05/12/2022
4	Xây dựng báo cáo khảo sát; kiến nghị, đề xuất các giải pháp nhằm chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân	Phòng Nội vụ	Văn phòng HĐND và UBND quận; UBND các phường	Đảm bảo chính xác, trung thực, khách quan; đánh giá được những ưu, nhược điểm, tồn tại trong công tác CCHC và đưa ra các giải pháp để cải thiện chất lượng phục vụ, cung cấp dịch vụ, mang lại sự hài lòng ngày càng cao cho người dân.	Trước 15/12/2022

6. Kinh phí

Kinh phí tổ chức triển khai thực hiện việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước thuộc quận Ba Đình năm 2022 được trích từ ngân sách Quận.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

- Tham mưu UBND quận triển khai công tác điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước trên địa bàn quận theo chỉ đạo và hướng dẫn của Thành phố

- Chuẩn bị mẫu phiếu và các điều kiện cần thiết để triển khai thực hiện việc lấy phiếu;

- Chủ trì, phối hợp với Đoàn TNCS Hồ Chí Minh quận, Văn phòng HĐND và UBND quận; UBND các phường tiến hành khảo sát đảm bảo trung thực, khách quan, công bằng.

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan tổng hợp và xử lý số liệu khảo sát; xây dựng báo cáo kết quả xác định chỉ số hài lòng và đưa ra các đề xuất, kiến nghị để cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ, cung cấp dịch vụ mang lại sự hài lòng ngày càng cao cho người dân.

2. Văn phòng HĐND và UBND quận; UBND các phường

- Chủ trì, phối hợp với Phòng Nội vụ triển khai khảo sát tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính cấp quận, cấp phường; đảm bảo quá trình khảo sát thực hiện khách quan, trung thực.

- Tuyên truyền, phổ biến đến người dân, tổ chức trực tiếp đến giao dịch hồ sơ hành chính về mục đích, ý nghĩa của công tác khảo sát và quyền lợi, trách nhiệm của người dân, tổ chức có liên quan khi cung cấp thông tin điều tra; vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia góp ý để nâng cao tinh thần giám sát, tính dân chủ và chất lượng cung ứng dịch vụ công.

- Phối hợp, tạo điều kiện thuận lợi về cơ sở vật chất để Đoàn TNCS Hồ Chí Minh quận thực hiện nhiệm vụ khảo sát.

- Báo cáo UBND quận (*thông qua Phòng Nội vụ*) kết quả triển khai thực hiện việc khảo sát và đề xuất, kiến nghị để cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ tại đơn vị mình. (*lồng vào trong báo cáo CCHC năm 2022*).

3. Phòng Văn hoá và Thông tin

Chủ trì phối hợp với các phòng Nội vụ, UBND các phường tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến để toàn thể cán bộ, công chức, mọi người dân và tổ chức nắm rõ mục đích, yêu cầu của việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính thuộc quận Ba Đình năm 2022.

4. Phòng Tài chính- Kế hoạch

- Đảm bảo kinh phí xây dựng và triển khai Kế hoạch.
- Hướng dẫn Phòng Nội vụ lập dự toán và thanh, quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định.

5. Đề nghị Đoàn TNCS Hồ Chí Minh quận

Chủ trì, phối hợp với phòng Nội vụ, UBND các phường cử cán bộ thực hiện việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính thuộc quận Ba Đình năm 2022.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính thuộc quận Ba Đình năm 2022, UBND quận yêu cầu Chủ tịch UBND các phường, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiêm túc tổ chức thực hiện. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc kịp thời báo cáo UBND quận (*thông qua Phòng Nội vụ*) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND Thành phố;
- Sở Nội vụ;
- TT Quận ủy - TT HĐND quận;
- Các đ/c PCT UBND quận;
- Đoàn TNCS Hồ Chí Minh quận;
- Các phòng chuyên môn thuộc quận;
- ĐU-UBND các phường;
- Lưu: VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Tạ Nam Chiến

**ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN BA ĐÌNH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Mã số:

			-			
--	--	--	---	--	--	--

PHIẾU KHẢO SÁT
LẤY Ý KIẾN CỦA CÁ NHÂN, NGƯỜI ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC
(Theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /10/2022 của UBND quận Ba Đình)

Ông/Bà liên hệ để giải quyết TTHC gì?

.....

(Mã hồ sơ:)

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!