

Số: **39** /KH-UBND

Vạn Yên, ngày **27** tháng 4 năm 2022

## KẾ HOẠCH

### VỀ KHẢO SÁT, ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH XÃ VẠN YÊN NĂM 2022

Thực hiện Kế hoạch số 150/KH-UBND ngày 25/4/2022 của UBND huyện Mê Linh về khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị thuộc huyện Mê Linh năm 2022,

UBND xã Vạn Yên xây dựng kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính xã Vạn Yên năm 2022 như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích:

- Khảo sát, tổng hợp ghi nhận ý kiến nhận xét, đánh giá về sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC; năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính xã Vạn Yên (Sau đây gọi tắt là Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả).

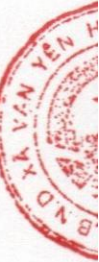
- Thông qua khảo sát nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của tổ chức, cá nhân để đề ra những giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC và nâng cao ý thức, trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu và lợi ích của tổ chức, cá nhân.

- Kết quả khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là tiêu chí để xem xét, đánh giá, bình xét thi đua - khen thưởng đối với tập thể, cá nhân năm 2022.

##### 2. Yêu cầu:

- Việc khảo sát mức độ hài lòng và xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đảm bảo khoa học, độ tin cậy và phản ánh khách quan, trung thực và có tính khả thi phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

- Kết quả khảo sát là căn cứ để ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của xã.



- Phương pháp khảo sát được thực hiện dưới nhiều hình thức, đảm bảo thuận lợi cho tổ chức, người dân và doanh nghiệp tham gia, đồng thời tiết kiệm thời gian, kinh phí tổ chức.

- Việc khảo sát góp phần thực hiện mục tiêu đến hết năm 2022 mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính và giải quyết TTHC đạt trên 95%.

## **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

### **1. Phạm vi và đối tượng khảo sát**

- Phạm vi khảo sát: Các dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả xã;

- Đối tượng khảo sát: Tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp có giao dịch TTHC, đã hoàn tất giao dịch, sử dụng dịch vụ của xã Vạn Yên trong kỳ đánh giá.

### **2. Nội dung khảo sát**

Nội dung khảo sát được xây dựng trên các tiêu chí do UBND huyện triển khai, cụ thể như sau:

#### *2.1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công của Cơ quan hành chính nhà nước*

- Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

#### *2.2. Thủ tục hành chính*

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.

- Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

- Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

- Thời hạn giải quyết (*tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả*) là đúng quy định.

#### *2.3. Công chức trực tiếp giải quyết công việc*

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.

- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
- Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/tổ chức.
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.
- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.

#### 2.4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Kết quả đúng quy định.
- Kết quả có thông tin đầy đủ.
- Kết quả có thông tin chính xác.

#### 2.5. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí đo lường hài lòng về yếu tố này gồm:

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.
- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
- Cơ quan giải quyết Thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.
- Cơ quan giải quyết Thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

### 3. Tiến hành khảo sát

#### 3.1. Số lượng và mẫu phiếu khảo sát

- Số lượng phiếu khảo sát: 200 phiếu.
- Thủ tục/lĩnh vực để thực hiện khảo sát: Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính xã thực hiện khảo sát ở tất cả các lĩnh vực.

#### 3.2. Cách thức khảo sát

- Ngay sau khi trả kết quả giải quyết TTHC, công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phát phiếu khảo sát, hướng dẫn người dân, đại diện tổ chức đánh giá và tự bỏ phiếu vào Hòm phiếu.
- Hòm phiếu được bố trí tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, có khóa và niêm phong.



- 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 Chủ tịch UBND xã biết, có biện pháp xử lý.

- Việc mở Hòm phiếu được thực hiện định kỳ ít nhất 03 tháng 01 lần và có lập biên bản trước sự chứng kiến của các bên, gồm: Lãnh đạo UBND xã; Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; các cá nhân, bộ phận có liên quan (tối thiểu 03 người).

- Sau khi mở Hòm phiếu, người tham gia tập hợp phiếu, lập Biên bản về số lượng phiếu, tổng hợp số lượng phiếu và báo cáo theo mẫu gửi kèm.

- Phiếu phải do trực tiếp người dân đã giao dịch xong TTHC viết và có thể ký tên ở phía cuối phiếu.

- Số thứ tự phiếu phải tương ứng với số thứ tự danh sách khảo sát, UBND xã sẽ đối chiếu chữ ký của người được khảo sát và xác suất điện thoại để kiểm tra xác minh.

### 3.3. Thời gian khảo sát

Thời gian khảo sát từ ngày 27/4/2022 đến ngày 30/12/2022 (được thực hiện hàng quý).

Thời gian hoàn thành quý II/2022 trước ngày 15/6/2022.

### 3.4. Kết quả khảo sát

Được công khai trên Trang thông tin điện tử của xã; là cơ sở cho công tác đánh giá, khen thưởng, kỷ luật đối cán bộ, công chức phụ trách đồng thời là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan quản lý nhà nước đối với tổ chức, cá nhân về thực hiện TTHC công trên địa bàn xã.

## III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

### 1. Văn phòng UBND xã:

- Là cơ quan thường trực tham mưu giúp UBND xã thực hiện hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra giám sát việc thực hiện Kế hoạch này.

- Chủ trì, phối hợp với các bộ phận chuyên môn đề xuất giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan quản lý nhà nước đối với tổ chức, cá nhân về thực hiện TTHC công trên địa bàn xã.

- Thực hiện đăng tải Kế hoạch trên Trang thông tin điện tử của xã để người dân hiểu và tham gia đảm bảo hiệu quả.

- Căn cứ vào kết quả khảo sát, tham mưu Chủ tịch UBND xã khen thưởng các cá nhân có thành tích xuất sắc hoặc phê bình, rút kinh nghiệm đối với cá nhân có sai phạm trong việc phục vụ tổ chức, cá nhân.

- Tổng hợp kết quả, báo cáo UBND huyện (*qua phòng Nội vụ*) **trước ngày 15/6/2022.**

## 2. Các bộ phận chuyên môn UBND xã:

- Thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả cho tổ chức, công dân đảm bảo đúng và trước hạn, không để hồ sơ trễ hẹn.

- Lấy tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của người dân là căn cứ để xem xét đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác năm 2022.

## 3. Đài truyền thanh xã:

Phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này trên hệ thống Đài truyền thanh của xã để nhân dân hiểu và phối hợp thực hiện đảm bảo hiệu quả.

Trên đây là kế hoạch triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính xã Vạn Yên năm 2022, trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các bộ phận phản ánh kịp thời (*qua Văn phòng UBND xã*) để tổng hợp, báo cáo UBND xã chỉ đạo, giải quyết./.

### Nơi nhận:

- UBND huyện Mê Linh;
- Thường trực Đảng ủy – HĐND xã;
- Các bộ phận chuyên môn UBND xã;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: VP (Đỗ Hằng).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Hồ Văn Chung