

Số: 150 /KH-UBND

Mê Linh, ngày 25 tháng 4 năm 2022

KẾ HOẠCH

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

Tiếp tục thực hiện Quyết định số 4003/QĐ-UBND ngày 06/8/2018 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố Hà Nội.

UBND huyện ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước thuộc huyện Mê Linh 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 cơ quan hành chính nhà nước thuộc huyện Mê Linh.

- 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, viên 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 các cơ quan, đơn vị, xã, thị trấn.

- Xây dựng các câu hỏi khảo sát, đảm bảo các thông tin để tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả khảo sát; câu hỏi phải dễ hiểu, dễ trả lời đối với các đối tượng được khảo sát.

- Kết quả khảo sát là căn cứ để đề ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của các cơ quan quản lý nhà nước huyện, xã, thị trấn.

- 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 thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện; Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Mê Linh.

- Đối tượng khảo sát: Tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp có giao dịch TTHC, đã hoàn tất giao dịch, sử dụng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Mê Linh trong kỳ đánh giá.

2. Nội dung khảo sát

Nội dung khảo sát được xây dựng trên các tiêu chí 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: Theo phân bổ phiếu của huyện (có danh sách gửi kèm).
- 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 của UBND huyện và UBND các xã, thị trấn 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 Thủ trưởng cơ quan, đơn vị 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: đại diện lãnh đạo cơ quan, đơn vị; 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 huyện 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 25/4/2022 đến ngày 30/12/2022 (được thực hiện hàng quý).

Thời gian hoàn thành quý 2/2022 trước ngày 15/6/2022.

3.4. Kết quả khảo sát

Được công khai trên Cổng thông tin điện tử của huyện; là cơ sở cho 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 phục vụ của cơ quan quản lý nhà nước đối với tổ chức, cá nhân về thực hiện TTHC công trên địa bàn huyện.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

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

- Tổng hợp, tổ chức thẩm định kết quả trước khi trình UBND huyện công bố kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn tham mưu cho Chủ tịch UBND huyện chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, UBND các xã, thị trấn 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 huyện.

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

2. Văn phòng HĐND và UBND huyện

Chỉ đạo Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tiến hành khảo sát tại cấp huyện, tổng hợp kết quả, báo cáo UBND huyện (qua phòng Nội vụ) trước ngày 15/6/2022 để tổng hợp báo cáo Thành phố.

3. UBND các xã, thị trấn

- Xây dựng Kế hoạch khảo sát cụ thể của đơn vị để tiến hành khảo sát. Thực hiện báo cáo kết quả (kèm theo phiếu khảo sát) về UBND huyện (qua phòng Nội vụ) trước ngày 15/6/2022 để tổng hợp báo cáo Thành phố.

- UBND các xã, thị trấn thực hiện không đúng quy định, làm sai lệch kết quả khảo sát hoặc chậm báo cáo, khắc phục, sửa chữa thiếu sót là căn cứ để UBND huyện đánh giá việc hoàn thành nhiệm vụ công tác năm 2022 của các đơn vị.

4. Trung tâm văn hoá - Thông tin và Thể thao huyện: Phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này trên đài truyền thanh của huyện và hệ thống đài truyền thanh của xã, thị trấn.

Trên đây là Kế hoạch triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước thuộc huyện Mê Linh năm 2022, trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời (*qua phòng Nội vụ*) để tổng hợp, báo cáo UBND huyện chỉ đạo, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ TP Hà Nội;
- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- Các PCT UBND huyện;
- Các phòng, ban, ngành thuộc huyện;
- CPVP;
- UBND các xã, thị trấn;
- Công thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT, NV (Hương). *(106) jsh*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lê Văn Khương

DANH SÁCH
NGƯỜI CUNG CẤP THÔNG TIN ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC NĂM 2021

Địa điểm điều tra:

STT	Họ và Tên cá nhân/Tổ chức	Địa chỉ	Số điện thoại	Ký tên
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Điều tra viên/Cán bộ điều tra
(Ký, ghi rõ họ và tên)

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ
(Ký tên, đóng dấu)

Số điện thoại liên hệ

Phụ lục
PHÂN BỐ PHIẾU KHẢO SÁT, ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI DÂN NĂM 2021

STT	Tên đơn vị	Số lượng phiếu	STT	Tên đơn vị	Số lượng phiếu
1	Bộ phận “Một cửa” huyện	300	10	Văn Khê	200
2	Thanh Lâm	200	11	Chu Phan	200
3	Tự Lập	200	12	Tiến Thắng	200
4	Hoàng Kim	200	13	Kim Hoa	200
5	Chi Đông	300	14	Mê Linh	200
6	Đại Thịnh	200	15	Tráng Việt	200
7	Tiền Phong	200	16	Vạn Yên	200
8	Tam Đồng	200	17	Liên Mạc	200
9	Thạch Đà	200	18	Quang Minh	300

**PHIẾU KHẢO SÁT NGƯỜI DÂN
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ
CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC
TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN MÊ LINH**

Ông (bà) vui lòng dành chút thời gian điền vào Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Mê Linh.

Ý kiến nhận xét của ông (bà) sẽ giúp các cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn huyện tiếp tục hoàn thiện quy trình và cách thức giải quyết thủ tục hành chính, từ đó tiếp tục nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công.

- Lĩnh vực/Thủ tục hành chính đã giải quyết:

.....

- Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của:

.....

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5 = rất hài lòng, 4= hài lòng, 3= bình thường, 2= không hài lòng và 1 = rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	5	4	3	2	1
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
4. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
6. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1

7. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (<i>tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả</i>) là đúng quy định	5	4	3	2	1
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
9. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
10. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
11. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
14. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
15. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (<i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i>)	5	4	3	2	1
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ					
18. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
19. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
20. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
21. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1
22. Đánh giá tính hiệu quả của các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1

Trân trọng cảm ơn ông (bà)!