

KẾ HOẠCH

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 thành phố năm 2021

Căn cứ Quyết định số 204/QĐ-UBND ngày 27/01/2021 của UBND Thành phố Hội An về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2021; Ủy ban nhân dân thành phố Hội An ban hành kế hoạch 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 thành phố năm 2021 với những nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

Khảo sát phải đảm bảo tính khoa học, độ tin cậy cao, đúng tiến độ; phản ánh khách quan, trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công; giúp cơ quan hành chính nhà nước 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. Nội dung, thông tin trên phiếu điều tra đảm bảo đơn giản, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí đa dạng của đối tượng điều tra xã hội học.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

- Đối với Trung tâm Hành chính công Thành phố: Thực hiện khảo sát trên 3 lĩnh vực gồm: Đất đai, Đăng ký kinh doanh, Xây dựng.
- Đối với UBND xã, phường: thực hiện khảo sát trên 2 lĩnh vực gồm: Tư pháp, Lao động – Thương binh và Xã hội.

2. Đối tượng khảo sát: Tổ chức, cá nhân đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công Thành phố, Bộ phận TN&TKQ xã, phường.

3. Nội dung khảo sát

a) 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 hiện đại.

- 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.

b) 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.

c) 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/đại diện tổ chức.

- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.

- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.

- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

d) 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.

đ) Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị:

- 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 có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

TT	Công việc	Thời gian	Cơ quan thực hiện
1	Xây dựng mẫu phiếu điều tra.	Tháng 8/2021	Phòng Nội vụ
2	Ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn chi tiết việc tổ chức điều tra.	Tháng 8/2021	Phòng Nội vụ
3	Chọn mẫu điều tra.		
3.1	<i>Tổng hợp danh sách thông tin về người dân, tổ chức đã được giải quyết hồ sơ theo lĩnh vực được chọn điều tra.</i>	Tháng 8/2021	Trung tâm Hành chính công; UBND các xã phường
3.2	<i>Rà soát, chọn mẫu điều tra, bổ sung thông tin cụ thể của đối tượng điều tra.</i>	Tháng 8/2021	Trung tâm Hành chính công; UBND các xã phường
3.3	<i>Lập danh sách chính thức và danh sách dự phòng đối tượng điều tra theo từng loại dịch vụ.</i>	Tháng 8/2021	Phòng Nội vụ
4	Triển khai điều tra xã hội học.	Tháng 8-10/2021	Phòng Nội vụ, Đơn vị được giao thực hiện điều tra
4.1	<i>Ký kết hợp đồng thực hiện việc phát, thu phiếu điều tra đối với các dịch vụ thành phố tổ chức điều tra.</i>	Tháng 8/2021	Phòng Nội vụ, Đơn vị được giao thực hiện điều tra
4.2	<i>Phát, thu phiếu điều tra.</i>	Tháng 9-10/2021	Đơn vị được giao thực hiện điều tra
5	Giám sát, phúc tra, kiểm tra quá trình chọn mẫu, lấy phiếu điều tra.	Tháng 9-10/2021	Phòng Nội vụ phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố, Hội Cựu chiến binh thành phố.
6	Tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra, xây dựng báo cáo.	Tháng 11-12/2021	Phòng Nội vụ; Đơn vị được giao thực hiện điều tra



TT	Công việc	Thời gian	Cơ quan thực hiện
6.1	Kiểm tra, phân loại phiếu điều tra theo từng lĩnh vực; Gửi phiếu điều tra về Phòng Nội vụ.	Tháng 11/2021	Đơn vị được giao thực hiện điều tra
6.2	Kiểm tra, phân loại phiếu, nhập dữ liệu.	Tháng 12/2021	Phòng Nội vụ
6.3	Tổng hợp, phân tích số liệu, xây dựng báo cáo.	Tháng 12/2021	Phòng Nội vụ
7	Công bố chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021.	Tháng 01/2022	UBND Thành phố

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí triển khai thực hiện Kế hoạch được bố trí từ ngân sách nhà nước theo quy định. Các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì thực hiện các nội dung, nhiệm vụ tại Kế hoạch này có trách nhiệm lập dự toán kinh phí, gửi cơ quan tài chính cùng cấp thẩm định, trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

- Chủ trì, tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch; hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các nội dung theo Kế hoạch đề ra; tổng hợp, xây dựng báo cáo kết quả khảo sát.

- Lập dự trù kinh phí triển khai thực hiện Kế hoạch gửi Phòng TC-KH thẩm định, trình UBND Thành phố phê duyệt.

- Làm đầu mối liên lạc với các cơ quan liên quan trong quá trình thực hiện Kế hoạch.

2. Phòng Tài chính – Kế hoạch

Có trách nhiệm thẩm định dự trù kinh phí triển khai Kế hoạch do Phòng Nội vụ trình. Tham mưu UBND Thành phố cân đối, bố trí nguồn kinh phí cần thiết để tổ chức triển khai Kế hoạch.

3. Phòng VH-TT; Trung tâm VH-TT & TT-TH Thành phố

- Tuyên truyền, phổ biến rộng rãi mục đích, ý nghĩa, nội dung của Kế hoạch này để người dân, tổ chức biết, hưởng ứng.

- Công khai kết quả khảo sát trên Cổng TTĐT Thành phố và hệ thống truyền thanh thành phố.

4. Phòng TN&MT, Phòng QLĐT, Trung tâm QLBT Di sản Văn hóa, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Hội An: Có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Hành chính công Thành phố trong việc cung cấp thông tin người dân, tổ chức đã nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực điều tra, khảo sát.

5. Trung tâm Hành chính công Thành phố: Chủ trì, phối hợp với các ngành liên quan cung cấp đầy đủ thông tin người dân, tổ chức đã nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực điều tra theo yêu cầu của Phòng Nội vụ để tổng hợp, chọn mẫu điều tra.

6. Ủy ban nhân xã, phường: Có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin người dân, tổ chức đã nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực điều tra theo yêu cầu của Phòng Nội vụ để tổng hợp, chọn mẫu điều tra. Phối hợp với Phòng VH-TT đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến Kế hoạch này đến mọi tầng lớp nhân dân.

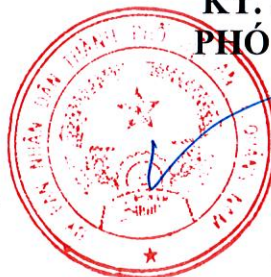
7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố, Hội Cựu chiến binh thành phố: phối hợp với Phòng Nội vụ trong việc giám sát quá trình chọn mẫu, tổ chức điều tra xã hội học theo Kế hoạch của thành phố.

Trên đây là Kế hoạch 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 thành phố năm 2021; yêu cầu các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện hiệu quả. Trong quá trình triển khai nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Phòng Nội vụ để báo cáo UBND thành phố xem xét, giải quyết. /s/

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (B/C);
- TT TU; TT UBND; TT HĐND TP;
- UBND TP;
- Hội CCB TP;
- Các cơ quan: NV; TN&MT; TC-KH; QLĐT; VH-TT; TP; LĐ-TB&XH; VP HĐND-UBND; TT QLBTDS VH; TT VH-TT & TT-TH TP;
- Chi nhánh VPĐKĐĐ Hội An;
- Trung tâm HCC TP;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT-TH, NV, (Phúc) *og*

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



Nguyễn Minh Lý