

KẾ HOẠCH

Triển khai 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 thị xã Sơn Tây năm 2017

Thực hiện Quyết định số 359/QĐ-UBND ngày 18/01/2017 của UBND Thành phố Hà Nội về việc Phê duyệt Đề án: Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện việc 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 Thành phố Hà Nội.

UBND thị xã Sơn Tây xây dựng Kế hoạch triển khai 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 thị xã Sơn Tây năm 2017 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 các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thị xã Sơn Tây.

- 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 xếp hạng chỉ số cải cách hành chính đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương và bình xét thi đua - khen thưởng đối với tập thể, cá nhân cuối năm.

2. Yêu cầu

- Việc khảo sát mức độ hài lòng và xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính bảo đảm 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, xã, phường.

- 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 đề ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của các cơ quan quản lý nhà nước.

- Phương pháp khảo sát được thực hiện dưới nhiều hình thức, bảo đảm thuận lợi cho tổ chức, người dân và doanh nghiệp tham gia, đồng thời tiết kiệm thời gian, kinh phí tổ chức thực hiện, góp phần thực hiện mục tiêu đến năm 2018 mức độ hài lòng của người dân và tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính và giải quyết TTHC đạt trên 80%.

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 một cửa thuộc Văn phòng HĐND và UBND thị xã; UBND các xã, phường thuộc thị xã Sơn Tây.

- Đối tượng áp dụng: Tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp có giao dịch TTHC, đã hoàn tất giao dịch, sử dụng dịch vụ của cơ quan hành chính trong kỳ đánh giá.

2. Nội dung khảo sát

Nội dung khảo sát được xây dựng trên các tiêu chí sau:

2.1. Đánh giá việc tiếp cận thông tin, sự hài lòng về tiếp cận thông tin về dịch vụ hành chính công.

2.2. Đánh giá về điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ; sự hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ của các cá nhân, tổ chức khi đến giao dịch TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thị xã và các xã, phường.

2.3. Đánh giá về quy định, yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ của TTHC.

2.4. Đánh giá về thái độ phục vụ, năng lực, trách nhiệm, mức độ thực hiện yêu cầu đề nghị từ phía cá nhân, tổ chức đối với công chức trong thực hiện TTHC.

2.5. Đánh giá kết quả giải quyết TTHC thông qua việc hướng dẫn tra cứu kết quả giải quyết TTHC, thời gian giải quyết, số lần đi lại, chi phí thực hiện giải quyết TTHC (nếu có).

2.6. Đánh giá về việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin phản hồi từ phía cá nhân, tổ chức.

3. Tiến hành khảo sát

3.1. Cách thức khảo sát

Khảo sát tại bộ phận một cửa: Sau khi cá nhân, tổ chức hoàn thành TTHC thì công chức tại bộ phận một cửa phát phiếu khảo sát trực tiếp và hướng dẫn người được khảo sát đánh giá viết phiếu và bỏ phiếu vào hòm phiếu. Văn phòng HĐND và UBND thị xã, UBND các xã, phường chỉ đạo Bộ phận một cửa bố trí một góc riêng tại bộ phận

một cửa, có bàn, ghế, bút, in sẵn phiếu và có hòm phiếu để thuận tiện cho người dân trả lời khảo sát.

3.2. Số lượng và mẫu phiếu khảo sát

- Đối với TTHC với số lượt giao dịch dưới 100 lượt/năm thì số lượng khảo sát đạt từ 30% số lượt người giao dịch trở lên. Đối với TTHC có số lượt giao dịch từ 100 lượt trở lên thì số lượng phiếu khảo sát đạt từ 20% số lượt người giao dịch trở lên (có Mẫu khảo sát kèm theo).

- Số lượt giao dịch được xác định là số lượt tổ chức, cá nhân đã giao dịch giải quyết TTHC tại cấp thị xã và xã, phường trung bình trong năm.

3.3. Thời gian khảo sát

Thực hiện từ ngày 01/7/2017 đến hết ngày 31/10/2017.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc thị xã nằm trong kinh phí cải cách hành chính, được đảm bảo bằng ngân sách nhà nước.

2. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho việc triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thực hiện theo quy định.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ thị xã

- Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, phường tham mưu cho Chủ tịch UBND thị xã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, UBND các xã, phường đề xuất các giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan quản lý nhà nước đối với các tổ chức, cá nhân về thực hiện TTHC trên địa bàn thị xã.

- Căn cứ kết quả khảo sát, tham mưu cho Chủ tịch UBND thị xã khen thưởng, kỷ luật các cơ quan, đơn vị có thành tích xuất sắc hoặc có sai phạm trong việc phục vụ tổ chức, cá nhân.

2. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thị xã Sơn Tây:

Tham gia giám sát quá trình triển khai và tổng hợp kết quả việc 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 thị xã Sơn Tây.

3. Văn phòng HĐND và UBND thị xã; UBND các xã, phường: Xây dựng kế hoạch khảo sát cụ thể của cơ quan, đơn vị, xã, phường để tiến hành khảo sát tại cơ quan, đơn vị. Thực hiện báo cáo kết quả khảo sát về UBND thị xã (qua phòng Nội vụ thị xã) để tổng hợp báo cáo UBND Thành phố.

4. Các cơ quan, UBND xã, phường thực hiện không đúng quy định, làm sai lệch kết quả khảo sát hoặc chậm khắc phục, sửa chữa thiếu sót thì xem như không hoàn thành nhiệm vụ công tác năm 2017.

Trên đây là Kế hoạch triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước thuộc thị xã Sơn Tây năm 2017./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố Hà Nội;
- Sở Nội vụ TP Hà Nội;
- Viện NCPT KT-XH Hà Nội;
- Thường trực Thị ủy;
- Thường trực HĐND thị xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND thị xã;
- Các phòng, ban, ngành thuộc thị xã;
- UBND các xã, phường;
- Lưu VT, NV. *Keat*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH



Đặng Vũ Nhật Thăng

**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN
VỀ THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 302/KH-UBND ngày 07/6/2017 của
UBND thị xã Sơn Tây)*

Ông (bà) liên hệ để giải quyết công việc gì (tên thủ tục đã giải quyết:.....

.....tại bộ phận một cửa của

(Lựa chọn trả lời bằng cách đánh dấu “X” vào ô “ “ ở cột phương án lựa chọn).

TT	Nội dung khảo sát	
I	MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CÁC YẾU TỐ CỦA THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Mức độ hài lòng của ông/bà về tiếp cận thông tin đối với thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
2	Mức độ hài lòng của ông/bà về điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ tại cơ quan hành chính	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
3	Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các quy định, yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
4	Mức độ hài lòng của ông/bà về sự phục vụ của cán bộ, công chức tại cơ quan hành chính	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng

5	Mức độ hài lòng của ông/bà về kết quả giải quyết thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
6	Mức độ hài lòng của ông/bà về việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin phản hồi	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
II	MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA ÔNG/BÀ ĐỐI VỚI TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
III	Nếu có điều chưa hài lòng về thủ tục hành chính và sự phục vụ đề nghị ông/bà cho biết rõ: