

KẾ HOẠCH

Khảo sát hài lòng của công dân, tổ chức về kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận phục vụ hành chính công thành phố, xã, phường

Thực hiện Quyết định số 1403-QĐ/TU ngày 10/3/2023 của Thành ủy Yên Bái về việc giao nhiệm vụ triển khai sáng kiến nâng cao chất lượng, hiệu quả trong thực hiện nhiệm vụ chính trị năm 2023; Ủy ban nhân dân thành phố Yên Bái xây dựng Kế hoạch khảo sát hài lòng của cá nhân, tổ chức về kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận phục vụ hành chính công thành phố, xã, phường, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của công dân, tổ chức về kết quả giải quyết thủ tục hành chính nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Phục vụ hành chính công thành phố, xã, phường
- Thông qua khảo sát lấy ý kiến tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính, phòng chống tham nhũng vặt, tiêu cực, sách nhiễu.
- Giúp cho các cơ quan quản lý nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức ngày càng tốt hơn.
- Phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành; kết quả khảo sát là căn cứ để đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính của xã, phường năm 2023.

2. Yêu cầu

- Việc tổ chức khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của công dân, tổ chức phải được thực hiện thường xuyên ngay sau khi nhận được kết quả giải quyết, thủ tục hành chính.
- Việc triển khai quét mã QR code đảm bảo mỗi cá nhân thực hiện khảo sát 01 lần bằng điện thoại thông minh của cá nhân, không có hiện tượng khảo sát hộ, làm thay đổi tượng được khảo sát; tự động hóa, tiết kiệm thời gian, chi phí.

II. NGUYÊN TẮC, PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

1. Nguyên tắc

- Đảm bảo khoa học, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc khảo sát lấy ý kiến; tính tin cậy, chính xác, đại diện, giúp cho Ủy ban nhân dân thành phố Yên Bái 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.

- Bảo mật thông tin về công dân, tổ chức cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

- Đảm bảo tất cả các loại thủ tục hành chính tại Bộ phận Phục vụ hành chính công thành phố, xã, phường đều phải được khảo sát, lấy ý kiến đánh giá.

- Nghiêm cấm các hành vi can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả khảo sát.

- Kết quả khảo sát sự hài lòng phải được công bố kịp thời, rộng rãi.

2. Phạm vi, đối tượng

- Phạm vi lấy ý kiến là người dân, đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Phục vụ hành chính công thành phố, xã, phường.

- Đối tượng được đánh giá là cơ quan hành chính nhà nước, Bộ phận Phục vụ hành chính công thành phố, xã, phường có giải quyết thủ tục hành chính cho công dân, tổ chức.

III. NỘI DUNG, HÌNH THỨC, PHƯƠNG PHÁP

1. Nội dung

Việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức phải đánh giá được 05 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, bao gồm: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; thủ tục hành chính; công chức, viên chức giải quyết công việc; kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh kiến nghị. Nội dung phiếu khảo sát theo mẫu đính kèm với 07 câu hỏi khảo sát.

2. Thời gian: Từ tháng 05/2023 đến hết tháng 11/2023.

3. Địa điểm: Tại Bộ phận Phục vụ hành chính công thành phố Yên Bái, Bộ phận Phục vụ hành chính công xã, phường.

4. Hình thức, phương pháp

Việc khảo sát lấy ý kiến công dân, tổ chức được thực hiện thông qua triển khai quét Mã QR code:



- Bộ phận Phục vụ hành chính công thành phố, xã, phường thực hiện niêm yết bảng mẫu công khai mẫu QR code khảo sát trực tuyến:

+ Kích thước bảng mẫu niêm yết công khai: 60cmx90cm

+ Kích thước bảng mẫu để bàn của công chức trả kết quả giải quyết TTHC: 15cm x20 cm.

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ YÊN BÁI**

**MÃ QR CODE KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN, TỔ CHỨC
VỀ TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI
BỘ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG (THÀNH PHỐ, XÃ, PHƯỜNG)**



Bước 1: Công dân sử dụng chức năng quét QR code của Zalo di chuyển vào khu vực ảnh QR.

Bước 2: Nhấn “mở link” sau khi đường dẫn hiện ra.

Bước 3: Tích chọn phương án trả lời cho từng câu hỏi. Sau khai trả lời hết các trường thông tin, câu hỏi, bấm gửi để hoàn thành khảo sát.

- Hướng dẫn thực hiện quét mã QR code

+ Trường hợp công dân đã có ứng dụng Zalo trên điện thoại:

Bước 1: Hướng dẫn công dân mở ứng dụng Zalo → Chọn mục “Tin nhắn” góc trái bên dưới → Chọn vào biểu tượng mã QR góc trên bên phải.

Bước 2: Di chuyển camera hướng đến vị trí có mã QR cần quét.

Bước 3: Sau khi quét sẽ hiện ra 1 đường link đến trang tham gia khảo sát, nhấn vào “Mở” để đến trang và tham gia khảo sát.

Bước 4: Điền đầy đủ các thông tin và tiến hành khảo sát, gửi kết quả.

+ Trường hợp công dân chưa có ứng dụng Zalo trên điện thoại:

Bước 1: Truy cập vào cửa hàng ứng dụng CH Play (đối với hệ điều hành Android) hoặc AppStore (đối với hệ điều hành IOS).

Bước 2: Nhập từ khoá “Zalo” và tiến hành tìm kiếm.

Bước 3: Sau khi tìm được ứng dụng Zalo, nhấn cài đặt ứng dụng.

Bước 4: Vào Zalo và thực hiện các bước tiếp theo.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Giao phòng Tài chính - Kế hoạch thành phố tham mưu cho Ủy ban nhân dân thành phố bố trí kinh phí triển khai khảo sát xã hội học theo đúng quy định về lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn Luật.

- Giao Phòng Nội vụ thành phố lập dự toán kinh phí triển khai khảo sát xã hội học gửi Phòng Tài chính - Kế hoạch thành phố thẩm định trình Ủy ban nhân dân thành phố quyết định.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

- Chủ trì tham mưu xây dựng kế hoạch, đơn đốc, kiểm tra, tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của công dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Phục vụ hành chính công thành phố, Bộ phận Phục vụ hành chính công xã, phường.

- Chủ trì, phối hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố công bố công khai kết quả khảo sát tại Bảng thông báo của Bộ phận Phục vụ hành chính công thành phố, xã, phường và Trang thông tin điện tử thành phố Yên Bái.

- Theo dõi, báo cáo, trình Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, khen thưởng các cơ quan, đơn vị và cá nhân có thành tích xuất sắc; xử lý trách nhiệm các cơ quan, đơn vị, cá nhân vi phạm.

2. Phòng Tài chính - Kế hoạch:

Thẩm định và trình Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt kinh phí khảo sát trên cơ sở đề nghị của Phòng Nội vụ theo dự toán.

3. Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Truyền thông và Văn hóa:

- Có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này; thông tin kịp thời kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đến các tầng lớp nhân dân trên địa bàn thành phố.

- Trung tâm Truyền thông & Văn hóa biên soạn tin bài tuyên truyền sâu rộng mục đích, ý nghĩa của việc đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức khi thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tới các tầng lớp nhân dân.

4. Các phòng, đơn vị có TTHC giải quyết tại Bộ phận PVHCC thành phố (*Chi cục Thuế thành phố, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố; Các phòng: Tài chính & Kế hoạch, Kinh tế, Nội vụ, Văn hóa & Thông tin, Lao động, thương binh và xã hội, Tư pháp, Quản lý đô thị thành phố*):

- Sau khi giải quyết thủ tục hành chính cho công dân có trách nhiệm tuyên truyền, hướng dẫn công dân sau khi thực TTHC tại quầy của đơn vị tại Bộ phận Phục vụ hành chính công tham gia quét mã QR để đánh giá mức độ hài lòng.

5. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố, Bộ phận Phục vụ hành chính công thành phố

- Công khai bảng mẫu mã quét QR Phiếu khảo sát mức độ hài lòng tại Bộ phận Phục vụ hành chính công thành phố; tại quầy tiếp nhận và giải quyết TTHC, bảng mẫu để bàn của công chức trả kết quả giải quyết TTHC.

- Phối hợp với các đơn vị trực tại Bộ phận Phục vụ hành chính công tuyên truyền, hướng dẫn công dân khi thực hiện TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC tham gia quét mã QR để đánh giá.

6. Ủy ban nhân dân các xã, phường

- Công khai bảng mẫu mã quét QR Phiếu khảo sát mức độ hài lòng tại Bộ phận Phục vụ hành chính công xã, phường; bảng mẫu để bàn của công chức trả kết quả giải quyết TTHC.

- Tuyên truyền sâu rộng mục đích, ý nghĩa của việc đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức khi thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tới các tầng lớp nhân dân qua hệ thống loa truyền thanh. Hướng dẫn công dân khi thực hiện TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC tham gia quét mã QR để đánh giá.

- Đăng tải mã QR trên Trang thông tin điện tử của xã, phường, Zalo tổ dân phố để các tổ chức, cá nhân dễ dàng đánh giá sự hài lòng của công dân, tổ chức về kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận phục vụ hành chính công thành phố, xã, phường.

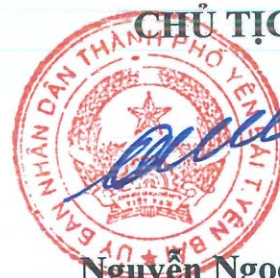
- Phối hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị xã hội tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến mã QR phiếu khảo sát mức độ hài lòng tới cán bộ, hội viên, nhân dân trên địa bàn xã, phường. Đồng thời, phát huy vai trò giám sát triển khai thực hiện phiếu đánh giá mức độ hài lòng của công dân đảm bảo thực chất, công khai, dân chủ.

- Triển khai tới Bí thư chi bộ, Tổ trưởng dân phố, Trưởng thôn tuyên truyền mã QR Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của công dân, tổ chức khi thực hiện TTHC thông qua Zalo, hội nghị, bảng tin tại Tổ dân phố, thôn...

Ủy ban nhân dân thành phố Yên Bái triển khai Kế hoạch khảo sát hài lòng của cá nhân, tổ chức về kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận phục vụ hành chính công thành phố, xã, phường. Trong quá trình triển khai thực hiện có khó khăn, vướng mắc, phát sinh đề nghị liên hệ Phòng Nội vụ (ông Nguyễn Văn Lộc - SĐT: 0916.018.796) để trao đổi thống nhất, giải quyết.../.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (b/c);
- TT Thành ủy (B/c);
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND TP;
- Các phòng ban, đơn vị TP;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường;
- Văn phòng HĐND&UBND TP;
- Lưu VT, NV.



Nguyễn Ngọc Trúc

UBND THÀNH PHỐ YÊN BÁI
PHÒNG NỘI VỤ

Mẫu phiếu: KS-HCC
 Mã đơn vị:.....
 Phiếu số:.....

PHIẾU KHẢO SÁT
 Mẫu phiếu: KS-HCC Mã đơn vị:..... Phiếu số:

**Ý KIẾN CÁ NHÂN, TỔ CHỨC VỀ TIẾP NHẬN VÀ
 GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN PHỤC VỤ
 HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ XÃ, PHƯỜNG**

Để theo dõi, đánh giá, kiểm tra, giám sát trực tuyến công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 tại Bộ phận Phục vụ hành chính công thành phố, Bộ phận Phục vụ hành chính công xã, phường. Phòng Nội vụ thành phố Yên Bái kính đề nghị Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến của mình bằng cách lựa chọn 01 phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn trong các câu hỏi dưới đây.

Chúng tôi cam kết rằng những thông tin cá nhân mà Ông/Bà cung cấp được hoàn toàn giữ bí mật và các câu trả lời của Ông/Bà chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu, đánh giá, kiểm tra, giám sát, phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính năm 2023 của thành phố Yên Bái.

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

I. THÔNG TIN CHUNG:

- Họ và tên:.....
- Mã hồ sơ giải quyết TTHC:.....
- Đã giải quyết TTHC lĩnh vực (quầy số):.....
- Đã giải quyết TTHC tại Bộ phận Phục vụ hành chính công thành phố Yên Bái, Xã, Phường?:.....
- Số điện thoại:.....

II. NỘI DUNG CÂU HỎI:

Câu hỏi 1: *Xin Ông/bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/bà đối với về việc bố trí cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho người dân, tổ chức đến giao dịch, giải quyết thủ tục hành chính?*

1. Rất hài lòng ☐ 2. Hài lòng ☐ 3. Bình thường ☐ 4. Không hài lòng ☐

5. Rất không hài lòng ☐

Câu hỏi 2: Xin Ông/bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/bà đối với việc niêm yết, công khai các thủ tục hành chính đầy đủ, dễ tra cứu, dễ tìm hiểu?

1. Rất hài lòng ☐ 2. Hài lòng ☐ 3. Bình thường ☐ 4. Không hài lòng ☐

5. Rất không hài lòng ☐

Câu hỏi 3: Xin Ông/bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/bà đối với đối với công chức tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính có thái độ giao tiếp lịch sự, chú ý lắng nghe ý kiến, giải thích, hướng dẫn kê khai hồ sơ đầy đủ, dễ hiểu, tận tình, hướng dẫn 01 lần không phải đi lại nhiều lần trong quá trình giải quyết công việc, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức khi đến giao dịch?

1. Rất hài lòng ☐ 2. Hài lòng ☐ 3. Bình thường ☐ 4. Không hài lòng ☐

5. Rất không hài lòng ☐

Câu hỏi 4: Xin Ông/bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/bà đối với về việc quy trình giải quyết thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận, thời gian giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) đúng quy định?

1. Rất hài lòng ☐ 2. Hài lòng ☐ 3. Bình thường ☐ 4. Không hài lòng ☐

5. Rất không hài lòng ☐

Câu hỏi 5: Xin Ông/bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/bà đối với kết quả nhận được sau khi giải quyết TTHC có đảm bảo các thông tin đầy đủ, chính xác, không có sai sót, phải điều chỉnh, sửa đổi?

1. Rất hài lòng ☐ 2. Hài lòng ☐ 3. Bình thường ☐ 4. Không hài lòng ☐

5. Rất không hài lòng ☐

Câu hỏi 6: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về hiện tượng lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân, tình trạng vòi vĩnh, nhũng nhiễu, gọi ý, lót tay, gây phiền hà cho người dân, tổ chức trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính?

1. Không có ☐

2. Có rất ít ☐

3. Có nhiều ☐

Câu trả lời khác cho câu hỏi số 6.

.....

Phòng Nội vụ thành phố Yên Bái trân trọng cảm ơn quý Ông (bà) đã trả lời các câu hỏi khảo sát; kính đề nghị Ông (bà) có ý kiến phản ánh, kiến nghị khác ngoài nội dung nêu trên (nếu có)? Đánh giá của Ông (bà) về hiệu quả thu được qua việc triển khai khảo sát trực tuyến này?

.....