

**KẾ HOẠCH**

**Thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng  
của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan  
hành chính Nhà nước trên địa bàn huyện Hướng Hóa**

Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 15/4/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2016-2020; Quyết định số 2191/QĐ-UBND ngày 24/9/2018 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc ban hành Kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Trị;

Thực hiện công văn 628/SNV-CCHC ngày 10/10/2018 của Sở Nội vụ về việc khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, UBND huyện Hướng Hóa xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

**I. Mục đích, yêu cầu, phạm vi, đối tượng và nguyên tắc tổ chức khảo sát, đánh giá**

**1. Mục đích**

- Khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền các cấp.

- Nhằm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những giải pháp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; góp phần nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hiệu quả quản trị hành chính công cấp tỉnh (PAPI), Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS)....

**2. Yêu cầu**

- Việc tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức phải được thực hiện thường xuyên sau khi kết thúc giải quyết thủ tục hành chính.

- Bộ câu hỏi lấy ý kiến dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí đa dạng của đối tượng khảo sát.

- Ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác khảo sát, lấy ý kiến nhằm tăng cường việc tự động hóa, tiết kiệm thời gian, chi phí và giảm thiểu sự ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan trong việc tổng hợp kết quả lấy ý kiến.

- Hằng năm, tiến hành khảo sát, lấy ý kiến và công bố công khai kết quả mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn.

### **3. Phạm vi, đối tượng**

- Phạm vi: Khảo sát, lấy ý kiến về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân và tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Đối tượng lấy ý kiến khảo sát là người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC các thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Đối tượng được đánh giá: Cơ quan, đơn vị và cán bộ công chức, viên chức có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ hành chính công, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

### **4. Nguyên tắc tổ chức khảo sát, đánh giá**

- Đảm bảo khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc khảo sát lấy ý kiến và công bố kết quả.

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

- Đảm bảo số lượng mẫu khảo sát, đánh giá theo quy định tại Khoản 4 mục II Kế hoạch này đối với tổng số hồ sơ giao dịch trong năm tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện.

- Không can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả khảo sát.

## **II. Nội dung thực hiện**

### **1. Tiêu chí lấy ý kiến**

- Tiếp cận dịch vụ (cơ sở vật chất, sự đón tiếp).

- Thủ tục hành chính.

- Sự phục vụ của cán bộ, công chức.

- Kết quả, tiến độ giải quyết công việc, cung ứng dịch vụ hành chính công (nhanh, đúng thời gian, quá hạn...).

- Các tiêu cực, những nhiễu của cán bộ, công chức, chi phí không chính thức liên quan đến giải quyết dịch vụ hành chính, thủ tục hành chính...

### **2. Hình thức khảo sát lấy ý kiến**

- Trực tiếp thông qua Cổng (Trang) thông tin điện tử; Phần mềm một cửa điện tử tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện, UBND xã, thị trấn.

- Gửi phiếu lấy ý kiến (qua đường bưu điện hoặc hình thức khác).

- Các hình thức phù hợp khác (Khảo sát bằng điện thoại, tin nhắn, phỏng vấn trực tiếp; khảo sát theo chuyên ngành của cơ quan chuyên môn, điều tra theo kế hoạch của các cấp).

### **3. Trình tự thực hiện**

- Triển khai phát phiếu khảo sát lấy ý kiến đến người dân, tổ chức tham gia dịch vụ hành chính công và đã nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị hành chính trên địa bàn huyện.

- Tổng hợp, công bố và báo cáo kết quả khảo sát, lấy ý kiến.

#### **4. Số lượng phiếu khảo sát, lấy ý kiến**

<b>Số lượt giao dịch của cá nhân, tổ chức/năm</b>	<b>Số lượng phiếu khảo sát</b>
Dưới 100 hồ sơ	50% số lượng phiếu khảo sát
Từ 100 đến dưới 500 hồ sơ	Từ 30% phiếu trở lên
Từ 500 đến dưới 1000 hồ sơ	Từ 20% phiếu trở lên
Từ 1000 hồ sơ trở lên	Từ 10% phiếu trở lên

#### **5. Xác định kết quả khảo sát**

Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức được xác định tại câu hỏi chung theo 5 mức: “Rất hài lòng”, “Hài lòng”, “Bình thường”, “Không hài lòng”, “Rất không hài lòng”.

#### **6. Công bố, sử dụng kết quả khảo sát, lấy ý kiến**

a) Cơ quan thực hiện tổ chức lấy phiếu khảo sát công bố công khai kết quả khảo sát:

- Đối với hình thức khảo sát trực tuyến: công bố kết quả thường xuyên trên Cổng (Trang) thông tin điện tử của UBND huyện, UBND xã, thị trấn.

- Đối với hình thức khảo sát khác: công bố kết quả định kỳ ít nhất 6 tháng một lần (trước ngày 10/6 và 10/11 hàng năm) tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện, UBND xã, thị trấn và trên Cổng (Trang) thông tin điện tử UBND huyện, UBND xã, thị trấn.

b) Trên cơ sở thống kê số liệu đánh giá được công khai, Thủ trưởng các cơ quan đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn có trách nhiệm thông báo cho cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC có tỷ lệ đánh giá thấp (mức đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng trên 25%) để xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác, bình xét thi đua, khen thưởng, quy hoạch, đề bạt, bổ nhiệm, luân chuyển cán bộ, công chức; thực hiện các biện pháp khắc phục nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đẩy mạnh cải cách hành chính tại cơ quan, đồng thời báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo dõi.

#### **7. Kinh phí thực hiện**

- Kinh phí thực hiện khảo sát và các công việc có liên quan được cấp từ ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành; và huy động từ các nguồn hợp pháp khác.

- Việc lập dự toán, sử dụng và thanh quyết toán kinh phí khảo sát lấy ý kiến đánh giá thực hiện theo quy định, hướng dẫn của Bộ tài chính và các hướng dẫn có liên quan.

### **III. Tổ chức thực hiện**

#### **1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn**

- Xây dựng Kế hoạch cụ thể và tổ chức khảo sát lấy ý kiến theo mẫu đính kèm (hoặc thiết kế mẫu phù hợp với thực tế nhưng tối thiểu phải đủ nội dung của mẫu);

công bố và niêm yết công khai công bố về mức độ hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 6 tháng 1 lần.

- Tổ chức tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức về trách nhiệm phối hợp tham gia khảo sát lấy ý kiến, mức độ hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Bố trí kinh phí trong dự toán kinh phí cải cách hành chính hàng năm và bảo đảm các nguồn lực để triển khai khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của cơ quan đơn vị theo quy định.

- Phối hợp cung cấp đầy đủ thông tin liên quan việc khảo sát mức độ hài lòng trên địa bàn huyện cho UBND huyện (qua Phòng Nội vụ).

- Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) tại Báo cáo cải cách hành chính 6 tháng và năm.

## **2. Phòng Nội vụ**

- Chịu trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch này;

- Tổng hợp kết quả khảo sát năm trình UBND huyện công bố trước 15 tháng 12 hàng năm.

- Tham mưu UBND huyện khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức theo chuyên đề về cải cách hành chính của UBND tỉnh, và Sở Nội vụ.

## **3. Phòng Tài chính - Kế hoạch**

Thẩm định và trình UBND huyện phê duyệt kinh phí khảo sát trong ngân sách hàng năm của các cơ quan đơn vị, UBND các xã, thị trấn

## **4. Phòng Văn hóa và Thông tin**

- Xây dựng kế hoạch tuyên truyền, tổ chức tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức về trách nhiệm phối hợp tham gia khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện, UBND xã, thị trấn.

- Báo cáo kết quả tuyên về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) trong Báo cáo cải cách hành chính 6 tháng và năm.

## **5. Văn Phòng HĐND và UBND huyện**

Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện tại báo cáo công tác CCHC 6 tháng và năm đúng thời gian.

**6. Đề nghị Ủy ban mặt trận Tổ quốc Việt Nam huyện, các tổ chức chính trị - xã hội và Đoàn thể cấp huyện, cấp xã** đẩy mạnh việc tuyên truyền phổ biến, phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện Kế hoạch này.

**7. Đài phát thanh và truyền hình huyện** có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện kế hoạch này, phối hợp cung cấp thông tin phục vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đến các tầng lớp nhân dân.

## **8. Trách nhiệm của tổ chức, người dân**

- Hợp tác với cơ quan chủ trì cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, trung thực, khách quan để đảm bảo kết quả khảo sát lấy ý kiến được chính xác.

- Phản ánh, gửi ý kiến phản hồi về cách thức tổ chức, kết quả khảo sát để các cơ quan chức năng rút kinh nghiệm, có giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện.

Yêu cầu các cơ quan đơn vị, UBND các xã, thị trấn chịu trách nhiệm thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn, các tổ chức, người dân phản ánh về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) để xem xét, điều chỉnh bổ sung cho phù hợp./.

**Nơi nhận**

- Sở Nội vụ;
- TT Huyện ủy; TT HĐND huyện;
- UBNDTTQVN huyện, các Đoàn thể huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện;
- Chủ tịch UBND các xã, thị trấn;
- Lưu VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Đặng Trọng Vân**



PHỤ LỤC

(Kèm theo Kế hoạch 441 /KH-UBND ngày 22/10/2018 của UBND huyện Hương Hóa)

[.....]  
**TÊN CƠ QUAN TIẾP  
 NHẬN GIẢI QUYẾT**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hương Hóa, ngày      tháng      năm

**PHIẾU KHẢO SÁT**

**Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước**

Mã số phiếu tiếp nhận hồ sơ: .....

Thủ tục hành chính: .....

Ông, bà là đại diện cho: Hộ gia đình, cá nhân  hoặc tổ chức, doanh nghiệp

STT	Ông, bà đánh giá như thế nào về (Chọn và đánh dấu nhân vào ô vuông phía bên phải của mỗi câu hỏi dưới đây)	
1	Nơi đón tiếp của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (nơi ngồi chờ, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tiện nghi, hiện đại ...)	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng
2	Thủ tục hành chính (được niêm yết công khai; thành phần hồ sơ, lệ phí, thời gian giải quyết ... đúng quy định)	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng
3	Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng
4	Số lần ông/bà phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ, thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính.	<input type="checkbox"/> 1 lần <input type="checkbox"/> 2 lần <input type="checkbox"/> 3 lần trở lên
5	Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho ông/bà.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng (trả trước hẹn) <input type="checkbox"/> Hài lòng (trả đúng hẹn) <input type="checkbox"/> Không hài lòng (chậm hẹn từ 1-2 ngày) <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng (chậm hẹn trên 2 ngày)
6	Hồ sơ, thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính ông/bà đang thực hiện	<input type="checkbox"/> Đơn giản <input type="checkbox"/> Phức tạp <input type="checkbox"/> Cần giảm giấy tờ

7. Ý kiến khác của ông/bà (đề xuất ý kiến nhằm nâng cao chất lượng phục vụ; hoặc khen ngợi sự phục vụ tốt của cán bộ, công chức, viên chức; hoặc chỉ cụ thể ra những tiêu cực, những thiếu sót của cán bộ, công chức, viên chức.v.v ... ).....

.....

.....

.....

