

KẾ HOẠCH

Khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Nghĩa Thuận năm 2025

Căn cứ 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;

Căn cứ Thông tư số 01/2018-TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 6839/QĐ-UBND ngày 30/12/2024 của UBND huyện Tư Nghĩa về việc ban hành Kế hoạch CCHC năm 2025; Căn cứ Quyết định số 15/QĐ-UBND ngày 19/01/2025 của UBND xã Nghĩa Thuận ban hành kèm Kế hoạch CCHC năm 2025.

Ủy ban nhân dân xã xây dựng kế hoạch khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả năm 2025 với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Nghĩa Thuận.

- 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, trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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.

- Việc thực hiện khảo sát phải bảo đảm khách quan, đúng đối tượng, công khai và minh bạch; phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Các câu hỏi khảo sát phải đảm bảo tính khoa học, dễ hiểu, dễ trả lời.

- 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 các cơ quan hành chính trên địa bàn xã thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát:

Tất cả các dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ của UBND xã liên quan đến lĩnh vực đất đai, Tư pháp, Lao động Thương binh Xã hội,....

2. Đối tượng khảo sát, lấy ý kiến;

- Đối tượng lấy ý kiến khảo sát là người dân, người đại diện tổ chức trực tiếp giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

- Đối tượng được đánh giá: Cơ quan, lĩnh vực và cán bộ, công chức... có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ hành chính công, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

3. Nguyên tắc tổ chức khảo sát, đánh giá:

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

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

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

- Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng, tiến độ giải quyết TTHC và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát:

Khảo sát về chất lượng thực hiện dịch vụ hành chính công, thái độ phục vụ và hiệu quả việc thực hiện các thủ tục hành chính của cán bộ, công chức... dựa trên các tiêu chí:

- Tiếp cận dịch vụ (cơ sở vật chất, sự tiếp đón);
- 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 thời 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. Các hình thức khảo sát, lấy ý kiến:

- **Phát phiếu khảo sát:** Cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã phát phiếu khảo sát, lấy ý kiến (có mẫu phiếu kèm theo) đến người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công và đã nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc người dân, tổ chức có thể đánh giá mức độ hài lòng ngay trên phiếu khảo sát trên hồ sơ TTHC;
- **Số lượng khảo sát:** 200 phiếu (có mẫu phiếu khảo sát kèm theo).
- **Thời gian tổ chức khảo sát:** từ ngày 15/12/2024 - 15/12/2025.
- **Kết quả khảo sát:** Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai trên Trang thông tin của xã và các điểm niêm yết thông tin công khai của xã; là cơ sở tham khảo 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 cung cấp dịch vụ hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã phối hợp Tổ khảo sát triển khai thực hiện - Công chức Văn phòng: Phối hợp các công chức xây dựng Phiếu khảo sát. Trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng, tổng hợp, phân tích, đánh giá và kiến nghị, đề xuất các giải pháp khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ của xã. Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã theo chế độ báo cáo hàng tháng.
- Công chức văn hóa xã hội; Cán bộ đài truyền thanh xã: Có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này.
- Trách nhiệm của tổ chức, người dân: Hợp tác cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, trung thực, khách quan để bảo đảm 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.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các bộ phận có liên quan báo cáo về Văn phòng –thống kê tham mưu Lãnh đạo UBND xã để xem xét, giải quyết hoặc điều chỉnh cho phù hợp./.

Nơi nhận:

- Phòng tư pháp huyện;
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- UB MTTQVN xã;
- Các bộ phận chuyên môn;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Trần Thanh Tịnh

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ NGHĨA THUẬN**

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

Nghĩa Thuận ngày ... tháng ... năm 2025

**PHIẾU LẤY Ý KIẾN ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG
Về chất lượng, thái độ phục vụ khi thực hiện thủ tục hành chính**

Địa điểm¹: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã Nghĩa Thuận

Tên thủ tục hành chính²:

*Đề nghị tổ chức/cá nhân vui lòng cho biết ý kiến bằng cách đánh dấu “X” vào ô
“□” lựa chọn đối với các câu hỏi dưới đây:*

1. HÀi lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân cấp xã

☐ **Rất hài lòng**

☐ **Hài lòng**

☐ **Không hài lòng**

2. HÀi lòng về cách ứng xử, giao tiếp của công chức tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính

☐ **Rất hài lòng**

☐ **Hài lòng**

☐ **Không hài lòng**

3. HÀi lòng về tinh thần trách nhiệm, hướng dẫn hồ sơ, giấy tờ của công chức tiếp nhận và trả kết quả

☐ **Rất hài lòng**

☐ **Hài lòng**

☐ **Không hài lòng**

Người đánh giá

(Ký, ghi rõ họ tên)

¹ Ghi rõ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Ủy ban nhân dân xã (phường, thị trấn)...

² Ghi rõ tên thủ tục hành chính mà tổ chức, cá nhân yêu cầu giải quyết. Ví dụ: Đăng ký khai sinh/Đăng ký kết hôn...