|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**  **XÃ SƠN LÂM**  Số: /KH-UBND | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  *Sơn Lâm, ngày 19 tháng 01 năm 2021* |

**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**

**tại UBND xã Sơn Lâm**

Thực hiện Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 12/01/2021 của UBND huyện Hương Sơn về cải cách hành chính năm 2021, UBND xã Sơn Lâm xây dựng 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 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 xã 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.

- Nắm 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 xã trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính...

**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.

- 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 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, các thủ tục hành chính và đã nhận được kết quả giải quyết TTHC 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.

- 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, nhũng nhiễu của cán bộ, công chức, các chi phí không liên quan khác...

**2. Hình thức khảo sát lấy ý kiến**

- Trực tiếp thông qua Trang Thông tin điện tử; Phần mềm dịch vụ Một cửa điện tử tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Sơn Lâm.

- Gửi phiếu lấy ý kiến

- Hình thức phù hợp khác

**3. Trình tự thực hiện**

- In phiếu khảo sát, lấy ý kiến

- Triển khai phát phiếu khảo sát, đánh giá đến người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công và đã nhận được kết quả giải quyết TTHC.

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Số lượt giao dịch của cá nhân, tổ chức** | **Số lượng phiếu khảo sát** |
| 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 Trang Thông tin điện tử xã Sơn Lâm.

- Đối với hình thức khảo sát khác: công bố kết quả định kỳ ít nhất 6 tháng 1 lần (trước ngày 10/6 và 10/11 hàng năm) tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã và trên Trang Thông tin điện tử xã Sơn Lâm.

b) Trên cơ sở thống kê số liệu đánh giá được công khai, Chủ tịch UBND xã 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; việc lập dự toán, thanh quyết toán được thực hiện theo quy định của Bộ Tài chính và các hướng dẫn có liên quan.

**III. Tổ chức thực hiện**

**1. Ủy ban nhân dân xã**

- Xây dựng Kế hoạch cụ thể và tổ chức khảo sát lấy ý kiến theo mẫu đính kèm; công bố và niêm yết công khai kết quả khảo sát tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả 6 tháng 1 lần.

**2. Công chức Văn hóa- Thông tin**

- 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 xã.

**3. Công chức Văn phòng Thống kê**

- Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát của cơ quan tại báo cáo công tác CCHC 6 tháng và năm của cơ quan đúng thời gian.

**4. Công chức Tài chính Kế toán**

- Trình UBND huyện phê duyệt bố trí ngân sách cho công tác khảo sát theo phân cấp hiện hành.

- Bố trí kinh phí trong dự toán kinh phí CCHC hàng năm để triển khai khảo sát lấy ý kiến.

**5.** Đề nghị UBMTTQVN xã và các ban ngành đoàn thể đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến, phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện Kế hoạch này.

**6. 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 được chính xác.

Trên đây là 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 tại UBND xã Sơn Lâm, các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức chịu trách nhiệm thực hiện Kế hoạch này./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Phòng Nội vụ;  **(**để b/c);  - Văn phòng HĐND-UBND huyện  - CT, các PCT UBND xã  - Lưu: VPTK xã. | **T.M ỦY BAN NHÂN DÂN**  **CHỦ TỊCH** |

PHỤ LỤC

*(Kèm theo Quyết định 2191/QĐ-UBND ngày 24/9/2018 của UBND tỉnh)*

UBND XÃ SƠN TRUNG  **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

*……., 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 …) | Rất hài lòng Bình thường  Hài lòng Không hài lòng  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) | Rất hài lòng Bình thường  Hài lòng Không hài lòng  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. | Rất hài lòng Bình thường  Hài lòng Không hài lòng  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. | 1 lần  2 lần  3 lần trở lên |
| 5 | Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho ông/bà. | Rất hài lòng (trả trước hẹn)  Hài lòng (trả đúng hẹn)  Không hài lòng (chậm hẹn từ 1-2 ngày)  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 | Đơn giản  Phức tạp  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, nũng nhiễu của cán bộ, công chức, viên chức …): …………………………….

……………………………………………………………………………………………..….……………………………………………………………………………………...…….……………………………………………………………………………………………...…………………………………………………………………………………..…………...…………………………………………………………………………..…………………...……………………………………………………………………..……………................