

Số: /KH-SXD

Bình Phước, ngày 20 tháng 02 năm 2024

KẾ HOẠCH

Phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Xây dựng trong giải quyết các thủ tục hành chính năm 2024

Căn cứ Quyết định số 2735/QĐ-UBND ngày 01/12/2015 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định về khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Phước;

Căn cứ công văn số 2522/UBND-NC ngày 01/8/2017 của UBND tỉnh về việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính;

Sở Xây dựng xây dựng Kế hoạch phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Xây dựng trong giải quyết thủ tục hành chính trong năm 2024, cụ thể 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 người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Xây dựng trong giải quyết thủ tục hành chính công; năng lực và thái độ phục vụ của công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và công chức giải quyết hồ sơ tại Sở Xây dựng;

- Thông qua khảo sát, nắm bắt được yêu cầu, nguyện vọng của người dân, tổ chức để đề ra những giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao ý thức trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ công chức nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu và lợi ích của người dân và tổ chức;

- Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức là tiêu chí để xem xét đánh giá, xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính và bình xét thi đua - khen thưởng đối với tập thể, cá nhân thuộc Sở hàng năm.

2. Yêu cầu

- Việc khảo sát đảm bảo khoa học, khách quan, trung thực và có tính khả thi và phù hợp với tình hình thực tế của Sở;

- Kết quả khảo sát là căn cứ đề ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của Sở;

- Kết quả khảo sát phải bảo đảm phản ánh trung thực, toàn diện, sát với thực tế phục vụ của cơ quan; nội dung, thông tin trên phiếu điều tra đảm bảo đơn giản, dễ hiểu, dễ trả lời và phù hợp với mục đích điều tra.

- Phương pháp khảo sát được thực hiện dưới nhiều hình thức, đảm bảo thuận lợi cho người dân, tổ chức tham gia, đồng thời tiết kiệm kinh phí và thời gian tổ chức thực hiện.

II. Nội dung thực hiện

1. Nội dung khảo sát

- Khảo sát về chất lượng thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thái độ phục vụ và hiệu quả thực hiện giải quyết thủ tục hành chính của công chức, viên chức.

- Các nội dung khảo sát được lập thành câu hỏi tại Phiếu khảo sát ban hành kèm theo kế hoạch này.

(Có phụ lục kèm theo)

2. Thực hiện khảo sát

- Tiến hành khảo sát đối với người dân, tổ chức khi đến nhận kết quả tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công. Việc khảo sát được tiến hành thông qua hình thức sau:

- Ngay sau khi trả kết quả giải quyết TTHC, công chức trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công sẽ phát Phiếu khảo sát trực tiếp và hướng dẫn người được khảo sát đánh giá và nhận lại Phiếu khảo sát;

- Số lượng khảo sát: Phải đạt ít nhất 10% lượt giao dịch/năm áp dụng cho tất cả các phòng, đơn vị có giao dịch giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa.

3. Thời gian khảo sát

Việc khảo sát tiến hành thường xuyên trong năm đối với người dân, tổ chức đã giao dịch giải quyết thủ tục hành chính.

4. Xử lý kết quả rà soát

- Sở Xây dựng phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công định kỳ tiến hành tổng hợp thu thập phiếu khảo sát đảm bảo số lượng, mẫu phiếu theo quy định, phân tích và báo cáo kết quả khảo sát theo định kỳ quý I, quý II, quý III, quý IV (phiếu khảo sát được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công).

- Kết quả lấy ý kiến khảo sát là kênh thông tin để phục vụ công tác chuyên môn, đánh giá công chức và công tác chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo đối với công tác cải cách hành chính của Sở.

III. Tổ chức thực hiện

1. Sở Xây dựng có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành

chính công tổ chức lấy ý kiến trực tiếp của người dân, tổ chức, thực hiện các thủ tục hành chính. Việc tổ chức lấy ý kiến phải được thực hiện công khai, minh bạch; tuyệt đối không làm sai lệch kết quả lấy ý kiến; kết quả lấy ý kiến sẽ được Trung tâm Phục vụ hành chính công lưu trữ, tổng hợp.

2. Văn phòng Sở có trách nhiệm giúp Lãnh đạo Sở tổ chức thực hiện các nội dung của Kế hoạch, báo cáo Giám đốc Sở về kết quả khảo sát và tham mưu chỉ đạo giải quyết các kiến nghị, đề xuất của các tổ chức cá nhân.

Trên đây là kế hoạch phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Xây dựng trong giải quyết các thủ tục hành chính trong năm 2024. Giám đốc Sở yêu cầu các phòng, đơn vị trực thuộc nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Trung tâm Phục vụ HCC
- Các phòng, đơn vị trực thuộc;
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu VT.

GIÁM ĐỐC

Võ Tất Dũng

PHỤ LỤC
PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN VỀ VIỆC THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Để cải thiện chất lượng phục vụ đối với người dân, tổ chức, doanh nghiệp của cơ quan, xin ông (bà) vui lòng cho ý kiến đánh giá về việc thực hiện thủ tục hành chính. Thông tin cá nhân của người góp ý (nếu có) sẽ được bảo mật.

1. Thủ tục ông (bà) đề nghị giải quyết:.....

2. Đơn vị tiếp nhận hồ sơ:

3. Nhận xét của ông (bà) về việc giải quyết thủ tục của cơ quan (đánh dấu X vào ô chọn):

3.1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ qua hình thức nào?

Qua phương tiện thông tin đại chúng (báo , đài, mạng điện tử...)

Đọc bảng niêm yết tại nơi tiếp nhận hồ sơ

Nhờ người quen hướng dẫn

Qua công chức tiếp nhận hướng dẫn

Hình thức khác:.....

Nội dung	Ý kiến đánh giá (đánh dấu X vào ô chọn)				
	Rất tốt	Tốt	Trung bình	Kém	Rất kém
3.2. Việc hướng dẫn niêm yết thông tin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. Thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4. Các hồ sơ giấy tờ, biểu mẫu để thực hiện thủ tục	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.5. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính	Rất nhanh <input type="checkbox"/>	Nhanh <input type="checkbox"/>	Trung bình <input type="checkbox"/>	Chậm <input type="checkbox"/>	Rất Chậm <input type="checkbox"/>
3.6. Chất lượng các thiết bị phục vụ (bàn ghế chờ, giấy bút, nước uống...)	Rất tốt <input type="checkbox"/>	Tốt <input type="checkbox"/>	Trung bình <input type="checkbox"/>	Kém <input type="checkbox"/>	Rất kém <input type="checkbox"/>

3.7. Trong quá trình thực hiện thủ tục, ông (bà) có phải bổ sung thêm các loại giấy tờ khác ngoài các loại giấy tờ đã quy định hay không?

Có Không

3.8. Ông (bà) có trả thêm khoản phí nào khác ngoài quy định hay không?

Có Không

3.9. Kết quả thời gian giải quyết thủ tục của ông (bà):

Trước hẹn Đúng hẹn Trễ hẹn

3.10. Đánh giá chung mức độ hài lòng của ông (bà) đối với việc giải quyết thủ

Rất hài lòng Hài lòng Bình thường Không hài lòng Rất không hài lòng

4. Các góp ý, đánh giá khác (nếu có, xin vui lòng ghi rõ):

.....

5. Thông tin người góp ý (tùy chọn, có thể điền hoặc không):

Tên cá nhân, tổ chức:.....

Địa chỉ:Điện thoại:.....

Xin trân trọng cảm ơn quý ông (bà) đã dành thời gian trả lời phiếu khảo sát./.