

Số: /KH-T.Tr

Bình Phước, ngày tháng năm 2021

## **KẾ HOẠCH**

### **Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2021**

Thực hiện Quyết định số 2735/QĐ-UBND ngày 01/12/2015 của UBND tỉnh 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.

Thực hiện Công văn số 1114/UBND-NC ngày 11/4/2017 của UBND tỉnh về việc triển khai đo lường, xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước.

Thực hiện 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.

Thanh tra tỉnh xây dựng Kế hoạch tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Thanh tra tỉnh năm 2021 trong giải quyết thủ tục hành chính như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

- Đo lường một cách khách quan, chính xác mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ và chất lượng cung cấp thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh.

- Thông qua khảo sát nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng của cơ quan, nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Là một căn cứ đánh giá trách nhiệm người đứng đầu trong triển khai các giải pháp cải cách hành chính, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức; đồng thời đánh giá chỉ số cải cách hành chính, công vụ hàng năm.

- Việc tổ chức thực hiện phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, dân chủ, minh bạch, phản ánh đúng khả năng và thực tế hoạt động, làm rõ được ưu điểm và tồn tại của hoạt động phục vụ người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính; tiết kiệm và đạt kết quả, mục tiêu đề ra.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cao hiệu quả, tính chính xác, nhanh chóng trong thu thập và tổng hợp ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức.

#### **II. NỘI DUNG VÀ HÌNH THỨC KHẢO SÁT**

### 1. Nội dung khảo sát mức độ hài lòng

- Tiếp cận dịch vụ;
- Thủ tục hành chính;
- Sự phục vụ của công chức;
- Mức độ hài lòng đối với kết quả giải quyết công việc.

### 2. Hình thức khảo sát mức độ hài lòng

- Hình thức khảo sát bằng phiếu khảo sát.
- Phương thức khảo sát: phát phiếu khảo sát mức độ hài lòng để tổ chức, công dân đánh giá tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả khi đã giải quyết xong hồ sơ.

### 3. Đối tượng và số lượng trưng cầu

- Đối tượng khảo sát là các tổ chức, cá nhân đã có giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả của Thanh tra tỉnh trên các lĩnh vực: tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

- Số lượng khảo sát: theo số lượng người dân, tổ chức đến cơ quan liên hệ công việc.

### 4. Thời gian tổ chức trưng cầu ý kiến: Năm 2021.

## III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Trên cơ sở nội dung kế hoạch này, Văn phòng, các phòng nghiệp vụ triển khai để thực hiện.

- Các phòng Nghiệp vụ thuộc Thanh tra tỉnh tiến hành khảo sát theo nội dung kế hoạch này, tổng hợp kết quả gửi Văn phòng trước ngày 29/10/2021.

- Văn phòng Thanh tra tỉnh gửi mẫu phiếu khảo sát, lấy ý kiến về việc thực hiện thủ tục hành chính đến các phòng nghiệp vụ (*kèm theo mẫu phiếu khảo sát, lấy ý kiến về việc thực hiện thủ tục hành chính*). Tổng hợp kết quả khảo sát của cơ quan, báo cáo về UBND tỉnh, Sở Nội vụ theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Thanh tra tỉnh trong giải quyết thủ tục hành chính./.

#### Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- LĐ Thanh tra tỉnh;
- VP, Các phòng NV;
- Lưu: VT.

**CHÁNH THANH TRA**

**Phạm Văn Thuận**

## 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
<b>3.2.</b> Việc hướng dẫn, niêm yết thông tin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3.3.</b> Thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3.4.</b> 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"/>
<b>3.5.</b> Thời gian giải quyết thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3.6.</b> Chất lượng các thiết bị phục vụ (bàn ghế chờ, giấy bút, nước uống...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 phải 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 về mức độ hài lòng của ông (bà) đối với việc giải quyết thủ tục:

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./.*