

## KẾ HOẠCH

### **Khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức đối với các giao dịch cung cấp dịch vụ công năm 2022 tại UBND phường Vỹ Dạ.**

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Hoàn thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ công hành chính từ đó cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan trong năm 2022.

##### **2. Yêu cầu**

- Việc khảo sát đảm bảo khoa học, khách quan, khả thi, phù hợp với điều kiện, tình hình thực tế của địa phương.

- Đảm bảo thống nhất với quy định của Trung ương, Tỉnh và Thành phố về đo lường sự hài lòng; đồng bộ trong triển khai điều tra, khảo sát.

#### **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

##### **1. Phạm vi, đối tượng khảo sát**

###### **a) Phạm vi khảo sát**

- Lấy ý kiến của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ tại bộ phận một cửa phường ngay sau khi người dân, người đại diện tổ chức hoàn thành giao dịch và nhận kết quả.

###### **b) Đối tượng khảo sát**

- Người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả giải quyết TTHC, cung ứng dịch vụ.

##### **2. Tiêu chí đo lường sự hài lòng**

- Thực hiện đo lường sự khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức theo mẫu phiếu khảo sát lấy ý kiến của cá nhân, đại diện tổ chức trong giải quyết TTHC.

##### **3. Phương thức khảo sát**

- Tự tiến hành khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của người dân, người đại diện tổ chức đã thực hiện xong giao dịch và nhận kết quả giải quyết.

- Phương thức thực hiện: Thực hiện ngay sau khi trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân thông qua phiếu khảo sát, đánh giá.

+ Khảo sát bằng thiết bị đánh giá điện tử do UBND thành phố trang bị tại bộ phận một cửa.

+ Khảo sát thông qua phiếu điều tra (*Chọn, lập danh sách mẫu ĐTXHH chính thức, dự phòng theo hướng dẫn của phòng Nội vụ thành phố Huế*).

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN.**

#### **1. Văn phòng UBND phường.**

- Tham mưu UBND phường trong việc tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch.

- Chủ trì, phối hợp với các ban, ngành, đoàn thể trong quá trình điều tra, khảo sát.

- Tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá, báo cáo UBND thành phố Huế theo quy định.

#### **2. Bộ phận Một cửa**

- Thực hiện triển khai khảo sát, lấy phiếu đánh giá theo kế hoạch.

#### **3. Bộ phận Văn hóa - Thông tin.**

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về việc tổ chức khảo sát, lấy phiếu đánh giá của tổ chức, công dân trên địa bàn phường, nêu rõ mục đích, ý nghĩa của việc đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức.

#### **4. Các bộ phận chuyên môn phường.**

- Phối hợp với bộ phận văn phòng trong tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch.

- Phối hợp với bộ phận “Một cửa” trong việc thực hiện khảo sát, lấy phiếu đánh giá theo kế hoạch.

- Bộ phận Tài chính - kế toán: Tham mưu kinh phí thực hiện kế hoạch này.

#### **5. Các ban, ngành, đoàn thể phường.**

Chủ động phối hợp với UBND phường trong việc tổ chức khảo sát, lấy phiếu đánh giá của tổ chức, công dân trên địa bàn phường.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các giao dịch cung cấp dịch vụ công năm 2022 tại UBND phường Võ Dạ. Đề nghị các ban, ngành, đoàn thể và yêu cầu các bộ phận liên quan nghiêm túc thực hiện./.

#### ***Nơi nhận:***

- Phòng Nội vụ thành phố Huế;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các ban ngành, đoàn thể phường;
- Các bộ phận liên quan;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hoài Phương**

**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG**  
**KHÁCH HÀNG VỀ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**  
**(Ông/Bà không phải ký tên)**

**Tại: Bộ phận một cửa thuộc UBND phường Võ Dạ**

Kính gửi: Quý Ông/Bà

Nhằm có thêm thông tin góp ý cho việc nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính, UBND phường Võ Dạ đề nghị quý Ông/Bà vui lòng cung cấp các thông tin trong phiếu dưới đây và gửi

**I. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG**

Mã số hồ sơ: .....

Lĩnh vực: .....

Về loại công việc: .....

**II. ĐÁNH GIÁ CÔNG CHỨC TIẾP NHẬN**

<b>TT</b>	<b>Nội dung khảo sát</b>	<b>Ý kiến đánh giá</b> <i>Xin đánh dấu chéo (X) vào ô lựa chọn</i>
1	Quý khách đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?	<input type="checkbox"/> Rất lịch sự và đúng mực <input type="checkbox"/> Lịch sự, dễ gần, dễ hỏi <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Thờ ơ, khó gần <input type="checkbox"/> Khó chịu, không lịch sự
2	Quý khách đánh giá như thế nào về cách hướng dẫn hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?	<input type="checkbox"/> Rất tận tình, rõ ràng, chu đáo <input type="checkbox"/> Tận tình, rõ ràng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Qua loa, khó hiểu

		<input type="checkbox"/> Gây khó dễ nhưng không có lý do chính đáng
3	Quý khách có hài lòng về sự phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Chấp nhận được <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Không thể chấp nhận được
4	Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với cán bộ tiếp nhận hồ sơ (từ 1 đến 5 tương ứng với mức độ từ ít hài lòng đến hài lòng nhất)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

### III. ĐÁNH GIÁ BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

TT	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá <i>Xin đánh dấu chéo (X) vào ô lựa chọn</i>
1	Quý khách có hài lòng về nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không?	<input type="checkbox"/> Rộng rãi, thoáng mát, lịch sự <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Chưa thoải mái lắm <input type="checkbox"/> Rất bất tiện
2	Khi đến bộ phận Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Quý khách đợi bao nhiêu lâu để gặp cán bộ tiếp, làm việc?	<input type="checkbox"/> Đến là gặp được ngay <input type="checkbox"/> Dưới 30 phút <input type="checkbox"/> Trên 30 phút <input type="checkbox"/> Đến một vài lần mới gặp
3	Công việc của Quý khách có được giải quyết đúng hẹn không	<input type="checkbox"/> Sớm hẹn <input type="checkbox"/> Đúng hẹn <input type="checkbox"/> Trễ hẹn
4	Trước khi nộp hồ sơ Quý khách phải đến mấy lần?	<input type="checkbox"/> Đến nộp ngay <input type="checkbox"/> 01 lần <input type="checkbox"/> 02 lần <input type="checkbox"/> 03 lần

		<input type="checkbox"/> Trên 03 lần
5	Từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả, Quý khách đã đi lại với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính mấy lần?	<input type="checkbox"/> 01 – 02 lần <input type="checkbox"/> 03 – 04 lần <input type="checkbox"/> Từ 05 lần trở lên
6	Lý do Quý khách phải chi trả thêm một khoản tiền (như: thù lao, môi giới, tư vấn, giúp đỡ, “bồi dưỡng” công chức,...) ngoài quy định khi giải quyết công việc?	<input type="checkbox"/> Không phải chi trả thêm <input type="checkbox"/> Xuất phát từ tình cảm (tự nguyện) <input type="checkbox"/> Xã giao bình thường <input type="checkbox"/> Muốn được giải quyết sớm công việc <input type="checkbox"/> Do công chức gợi ý
7	Số cơ quan Quý khách phải đến để giải quyết một số thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> 1 nơi <input type="checkbox"/> 2 nơi <input type="checkbox"/> Từ 3 nơi trở lên
8	Quý khách đánh giá mức độ hài lòng chung đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Chấp nhận được <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Không thể chấp nhận được
9	Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với cơ quan, đơn vị (từ 1 đến 10 tương ứng với mức độ từ ít hài lòng đến hài lòng nhất)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5