

Số: 05/KH-UBND

Kỳ Phú, ngày 16 tháng 1 năm 2024

## 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 Ủy ban nhân dân xã Kỳ Phú năm 2024

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

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 2024 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.

- 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, 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);
- Thái độ, phục vụ, chất lượng hướng dẫn của công chức;
- Thời gian giải quyết thủ tục hành chính;
- Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

### **2. Các hình thức khảo sát, lấy ý kiến:**

#### **2.1 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; hướng dẫn cá nhân, tổ chức ghi phiếu nhận xét, đánh giá, bỏ vào hòm phiếu hoặc gửi qua bưu điện.

**2.2. Số lượng khảo sát:** 100 phiếu khảo sát (có mẫu phiếu khảo sát kèm theo).

**2.3 Hình thức trực tuyến:** người dân đánh giá sự hài lòng qua hồ sơ giải quyết các thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã qua mạng vào đường link: [motcua.hatinh.gov.vn](http://motcua.hatinh.gov.vn).

**2.4. Thời gian tổ chức khảo sát:** từ ngày 20/1 đến 30/11/2024.

**2.5. Kết quả khảo sát:** Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai trên cổng 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

- Cán bộ truyền thanh cơ sở, Công chức văn hóa thông tin: 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 UBND để xem xét, giải quyết hoặc điều chỉnh cho phù hợp./.

***Nơi nhận:***

- Phòng Tư pháp, Nội vụ huyện;
- Đảng ủy - HĐND;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Kiên Quyết**

**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA DOANH NGHIỆP**

**Đơn vị/Lĩnh vực được đánh giá: .....**

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Nhằm góp phần đánh giá thực trạng và nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan nhà nước đối với người dân và doanh nghiệp, UBND xã Kỳ Phú kính đề nghị Ông/Bà vui lòng cho ý kiến của mình theo nội dung của các câu hỏi sau đây.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà !

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ CÁC LỜI CÂU HỎI**

Đánh dấu (x) vào ô vuông (  ) trước phương án trả lời của Ông/Bà chọn.

**III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI**

**1. Độ tuổi**

- Dưới 30 tuổi  
 Từ 31 đến 40 tuổi  
 Từ 41 đến 50 tuổi  
 Từ 50 tuổi trở lên

**2. Giới tính**

- Nam  Nữ

**3. Vị trí công tác**

- Lãnh đạo Doanh nghiệp  
 Lãnh đạo các bộ phận của Doanh nghiệp  
 Nhân viên

**4. Loại hình Doanh nghiệp**

- Doanh nghiệp Nhà nước  
 Doanh nghiệp tư nhân  
 Công ty cổ phần  
 Khác (xin nêu rõ): .....

**5. Huyện, thị xã, thành phố:.....**

**6. Tên Doanh nghiệp:.....**

**7. Số điện thoại: .....**

**Xin Ông/Bà trả lời câu hỏi ở các trang sau.**

## **B. PHẦN CÂU HỎI**

### **I. NƠI ĐÓN TIẾP TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

**Câu 1. Ông/Bà đánh giá thế nào về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại nơi ông/bà đến nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (việc bố trí địa điểm, diện tích làm việc, trang thiết bị)?**

Việc bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa thuận tiện, cơ sở vật chất chưa đáp ứng yêu cầu.

Việc bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuận tiện, nhưng chưa được trang bị đầy đủ về cơ sở vật chất và các thiết bị phục vụ.

Việc bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuận tiện; cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ được trang bị đầy đủ, khoa học.

Việc bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuận tiện; cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ được trang bị hiện đại, khoa học.

**Câu 2. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ niêm yết, công khai thủ tục hành chính (TTHC) tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả?**

TTHC không được niêm yết, công khai đầy đủ, rõ ràng.

TTHC được niêm yết, công khai ở vị trí khó tiếp cận, khó khai thác và sử dụng.

TTHC được niêm yết, công khai đầy đủ, rõ ràng.

TTHC được niêm yết ở vị trí dễ tiếp cận, dễ khai thác và sử dụng.

### **II. THÁI ĐỘ PHỤC VỤ, CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN CỦA CÔNG CHỨC BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

**Câu 3. Ông/Bà đánh giá thế nào về việc hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ?**

Không hướng dẫn.

Có hướng dẫn nhưng không đầy đủ, rõ ràng, cụ thể.

Hướng dẫn đầy đủ.

Hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, dễ thực hiện.

**Câu 4. Ông/Bà đánh giá thế nào về thái độ và kỹ năng giao tiếp của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả?**

Hách dịch, nhũn nhĩu, kỹ năng giao tiếp kém.

Thờ ơ, không thân thiện hoặc khó chịu.

Kỹ năng giao tiếp bình thường, phù hợp.

Rất lịch sự, thân thiện, dễ gần; kỹ năng giao tiếp tốt.

**Câu 5. Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ tuân thủ quy trình giải quyết của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ?**

Không đảm bảo quy trình.

Đảm bảo quy trình nhưng còn lúng túng.

Đảm bảo đúng quy trình.

Đảm bảo đúng quy trình, nhanh, có tính chuyên nghiệp cao.

### **III. THỜI GIAN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

**Câu 6. Thời gian giải quyết hồ sơ TTHC của Ông/Bà như thế nào?**

Hồ sơ giải quyết muộn hơn Giấy hẹn nhưng không có thư xin lỗi và không được thông báo lý do quá hạn.

Hồ sơ giải quyết muộn hơn Giấy hẹn và có thư xin lỗi và thông báo lý do quá hạn.

Hồ sơ giải quyết đúng như Giấy hẹn.

Hồ sơ giải quyết sớm hơn Giấy hẹn .

**Câu 7. Thời gian ghi trên Giấy hẹn trả kết quả mà Ông/Bà nhận được từ công chức tiếp nhận hồ sơ có đúng quy định về thời gian giải quyết của thủ tục hành chính đã được công bố không?**

Không có Giấy hẹn trả kết quả.

Không có thời gian hẹn trả kết quả trên Giấy hẹn

Thời gian ghi trên Giấy hẹn không đúng quy định.

Thời gian ghi trên Giấy hẹn đúng quy định.

#### **IV. CHẤT LƯỢNG GIẢI QUYẾT TTHC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

**Câu 8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần hồ sơ (giấy tờ) của thủ tục hành chính mà Ông/Bà đã thực hiện?**

Phải nộp thêm các thành phần hồ sơ khác ngoài quy định.

Thành phần hồ sơ còn rườm rà, phức tạp.

Thành phần hồ sơ tương đối đơn giản.

Thành phần hồ sơ đơn giản, dễ kê khai.

**Câu 9. Ông/Bà đánh giá như thế nào về chất lượng đối với tất cả quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ?**

Chưa tốt.

Trung bình.

Khá.

Tốt.

**Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về kết quả giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả?**

Không hài lòng.

Chưa thực sự hài lòng.

Hài lòng.

Rất hài lòng.

**Câu 11. Ý kiến góp ý của Ông/Bà để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính/công tác cải cách hành chính của xã?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ !**

**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN  
Đơn vị/Lĩnh vực được đánh giá:.....**

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Nhằm góp phần đánh giá thực trạng và nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan nhà nước đối với người dân và doanh nghiệp, UBND xã Kỳ Phú kính đề nghị Ông/Bà vui lòng cho ý kiến của mình theo nội dung của các câu hỏi sau đây.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà !

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ CÁC LỜI CÂU HỎI**

Đánh dấu (x) vào ô vuông (  ) trước phương án trả lời của Ông/Bà chọn.

**III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI**

**1. Độ tuổi**

- Dưới 30 tuổi  
 Từ 31 đến 40 tuổi  
 Từ 41 đến 50 tuổi  
 Từ 50 tuổi trở lên

**2. Giới tính**

- Nam  Nữ

**3. Trình độ học vấn**

- Trung học cơ sở  
 Trung học phổ thông  
 Trung cấp chuyên nghiệp, Cao đẳng  
 Đại học  
 Sau đại học (Thạc sỹ, Tiến sỹ)  
 Khác (xin nêu rõ): .....

**4. Huyện, thị xã, thành phố:.....**

**5. Đơn vị công tác (nếu có):.....**

**6. Số điện thoại: .....**

**Xin Ông/Bà trả lời câu hỏi ở các trang sau.**

## **B. PHẦN CÂU HỎI**

### **I. NƠI ĐÓN TIẾP TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

**Câu 1. Ông/Bà đánh giá thế nào về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại nơi ông/bà đến nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (việc bố trí địa điểm, diện tích làm việc, trang thiết bị)?**

Việc bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa thuận tiện, cơ sở vật chất chưa đáp ứng yêu cầu.

Việc bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuận tiện, nhưng chưa được trang bị đầy đủ về cơ sở vật chất và các thiết bị phục vụ.

Việc bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuận tiện; cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ được trang bị đầy đủ, khoa học.

Việc bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuận tiện; cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ được trang bị hiện đại, khoa học.

**Câu 2. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ niêm yết, công khai thủ tục hành chính (TTHC) tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả?**

TTHC không được niêm yết, công khai đầy đủ, rõ ràng.

TTHC được niêm yết, công khai ở vị trí khó tiếp cận, khó khai thác và sử dụng.

TTHC được niêm yết, công khai đầy đủ, rõ ràng.

TTHC được niêm yết ở vị trí dễ tiếp cận, dễ khai thác và sử dụng.

### **II. THÁI ĐỘ PHỤC VỤ, CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN CỦA CÔNG CHỨC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

**Câu 3. Ông/Bà đánh giá thế nào về việc hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ?**

Không hướng dẫn.

Có hướng dẫn nhưng không đầy đủ, rõ ràng, cụ thể.

Hướng dẫn đầy đủ.

Hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, dễ thực hiện.

**Câu 4. Ông/Bà đánh giá thế nào về thái độ và kỹ năng giao tiếp của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả?**

Hách dịch, nhũn nhĩu, kỹ năng giao tiếp kém.

Thờ ơ, không thân thiện hoặc khó chịu.

Kỹ năng giao tiếp bình thường, phù hợp.

Rất lịch sự, thân thiện, dễ gần; kỹ năng giao tiếp tốt.

**Câu 5. Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ tuân thủ quy trình giải quyết của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ?**

Không đảm bảo quy trình.

Đảm bảo quy trình nhưng còn lúng túng.

Đảm bảo đúng quy trình.

Đảm bảo đúng quy trình, nhanh, có tính chuyên nghiệp cao.

### **III. THỜI GIAN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG/BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

**Câu 6. Thời gian giải quyết hồ sơ TTHC của Ông/Bà như thế nào?**



Hồ sơ giải quyết muộn hơn Giấy hẹn nhưng không có thư xin lỗi và không được thông báo lý do quá hạn.

Hồ sơ giải quyết muộn hơn Giấy hẹn và có thư xin lỗi và thông báo lý do quá hạn.

Hồ sơ giải quyết đúng như Giấy hẹn.

Hồ sơ giải quyết sớm hơn Giấy hẹn .

**Câu 7. Thời gian ghi trên Giấy hẹn trả kết quả mà Ông/Bà nhận được từ công chức tiếp nhận hồ sơ có đúng quy định về thời gian giải quyết của thủ tục hành chính đã được công bố không?**

Không có Giấy hẹn trả kết quả.

Không có thời gian hẹn trả kết quả trên Giấy hẹn

Thời gian ghi trên Giấy hẹn không đúng quy định.

Thời gian ghi trên Giấy hẹn đúng quy định.

#### **IV. CHẤT LƯỢNG GIẢI QUYẾT TTHC TẠI TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG/BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

**Câu 8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần hồ sơ (giấy tờ) của thủ tục hành chính mà Ông/Bà đã thực hiện?**

Phải nộp thêm các thành phần hồ sơ khác ngoài quy định.

Thành phần hồ sơ còn rườm rà, phức tạp.

Thành phần hồ sơ tương đối đơn giản.

**Câu 9. Ông/Bà đánh giá như thế nào về chất lượng đối với tất cả quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ?**

Chưa tốt.

Trung bình.

Khá.

Tốt.

**Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về kết quả giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả?**

Không hài lòng.

Chưa thực sự hài lòng.

Hài lòng.

Rất hài lòng.

**Câu 11. Ý kiến góp ý của Ông/Bà để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính/công tác cải cách hành chính của xã?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ !**