

Số: 125/KH-UBND

Kiến Hưng, ngày 02 tháng 7 năm 2020

## KẾ HOẠCH

### Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của UBND phường Kiến Hưng năm 2020

Thực hiện Kế hoạch số 134/KH-UBND ngày 01/7/2020 của UBND Thành phố Hà Nội về việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố năm 2020 và sự chỉ đạo của UBND quận Hà Đông về việc nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận; UBND phường Kiến Hưng xây dựng Kế hoạch tổ chức thực hiện như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Đánh giá khách quan, chính xác chất lượng cung ứng dịch vụ công của các bộ phận chuyên môn UBND phường.
- Nắm bắt yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ từ đó nâng cao sự hài lòng, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu và lợi ích của người dân, tổ chức.

##### 2. Yêu cầu

- Việc khảo sát đảm bảo khoa học, khách quan, khả thi, phù hợp với điều kiện tình hình thực tế.
- Đảm bảo thống nhất với quy định của Thành phố về đo lường sự hài lòng, đồng bộ trong triển khai điều tra, khảo sát toàn Quận.
- Các yếu tố, tiêu chí phải được xác định với số lượng, nội dung đảm bảo đáp ứng yêu cầu của cải cách hành chính; phù hợp với quy định liên quan và thực tiễn cung ứng dịch vụ.
- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đại diện; giúp các cơ quan xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.



- Tích hợp Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước với điều tra, khảo sát Chỉ số CCHC của UBND phường theo hướng thiết thực, hiệu quả, tiết kiệm chi phí, thời gian.

## II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

### 1. Phạm vi, đối tượng khảo sát

#### a) Phạm vi khảo sát

Tự khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND Phường đối với 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 tại UBND phường.

### 2. Tiêu chí đo lường sự hài lòng

Tự khảo sát theo tiêu chí tại Mẫu phiếu ban hành kèm theo kế hoạch này.

### 3. Thực hiện đo lường, khảo sát

#### a) Phương thức thực hiện

Việc khảo sát được tiến hành ngay sau khi trả kết quả giải quyết TTHC, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phát phiếu khảo sát trực tiếp và hướng dẫn người được khảo sát đánh giá và bỏ phiếu vào Hòm phiếu tại bộ phận 1 cửa.

#### b) Tổng hợp, xử lý kết quả khảo sát

- Bộ phận đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính phường định kỳ tiến hành tổng hợp, thu thập, nhập dữ liệu phiếu khảo sát (theo mẫu gửi kèm), báo cáo UBND Quận (qua phòng Nội vụ) định kì ngày 20 hàng tháng.

- Tổ chức thông báo kết quả khảo sát đến toàn thể cán bộ, công chức trong cơ quan, đơn vị và rà soát, chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót, các giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng.

## III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Văn phòng HĐND & UBND phường

- Tham mưu UBND phường ban hành Kế hoạch và Triển khai việc tự khảo sát, thu thập, nhập dữ liệu tại đơn vị mình; tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức



tích cực tham gia trả lời phiếu khảo sát, đóng góp ý kiến để nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan năm 2020.

- Tham mưu UBND phường có giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ của các bộ phận chuyên môn về sự hài lòng của người dân, tổ chức.

## 2. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC (Bộ phận Một cửa) chịu trách nhiệm phát phiếu, xin ý kiến khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa, thu thập và tổng hợp phiếu Khảo sát mức độ hài lòng về Đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính phường.

## 3. Bộ phận Văn hóa - xã hội, Đài truyền thanh

Chủ động tham mưu, xây dựng nội dung, chương trình, lịch phát thanh trên hệ thống Đài truyền thanh phường, đăng tải trên Trang thông tin điện tử phường về kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính để người dân dễ dàng tiếp cận thông tin và đánh giá chất lượng phục vụ hành chính.

Trên đây là Kế hoạch Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của UBND phường Kiến Hưng năm 2020. Đề nghị các bộ phận chuyên môn nghiêm túc thực hiện.

### *Nơi nhận:*

- UBND quận;
- Phòng Nội vụ quận;
- Các bộ phận chuyên môn;
- Lưu: VT.



**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
Q. CHỦ TỊCH**

*Đặng Trần Đức*

**Đặng Trần Đức**

ỦY BAN DÂN NHÂN  
PHƯỜNG KIẾN HƯNG

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG**

Họ và tên:.....Số điện thoại:.....

Địa chỉ:.....

Nhằm giúp UBND phường Kiến Hưng liên tục cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của nhân dân.

Rất mong ông/bà cho ý kiến sự hài lòng về chất lượng cung cấp dịch vụ của UBND phường Kiến Hưng đối với thủ tục hành chính ông/bà thực hiện:

TT	Nội dung khảo sát	
1	- Tên thủ tục hành chính mà Ông/bà thực hiện:	.....
	- Mức độ hài lòng của ông/bà về kết quả thực hiện thủ tục hành chính:	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng
2	- Tên Công chức mà Ông/bà thực hiện giao dịch:	.....
	- Mức độ hài lòng của Ông/bà về sự phục vụ của cán bộ, công chức:	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng
3	Nếu có điều chưa hài lòng về kết quả thực hiện TTHC và sự phục vụ đề nghị ông/bà cho biết rõ:	..... ..... .....
4	Ý kiến đóng góp khác:	..... .....

Xin chân thành cảm ơn!

Kiến Hưng, ngày.....tháng.....năm 2020

NGƯỜI CHO Ý KIẾN

