

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 Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Dầu Tiếng năm 2025

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 519/QĐ-UBND ngày 30/8/2025 của Ủy ban nhân dân xã Dầu Tiếng về việc ban hành Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính 6 tháng cuối năm 2025 trên địa bàn xã Dầu Tiếng;

Ủy ban nhân dân xã Dầu Tiếng ban hành 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 Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã năm 2025, với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Đánh giá một cách khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Dầu Tiếng.

Nắm bắt kịp thời yêu cầu, nguyện vọng của người dân, tổ chức; qua đó đề ra các giải pháp nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, đồng thời nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Dầu Tiếng.

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 hoàn thành việc giải quyết thủ tục hành chính.

Việc khảo sát phải bảo đảm khách quan, đúng đối tượng, công khai, minh bạch; phản ánh trung thực ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

Nội dung, câu hỏi khảo sát phải bảo đảm tính khoa học, rõ ràng, dễ hiểu, dễ trả lời.

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính trên địa bàn xã trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã phải được tổng hợp và công khai theo quy định.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

Tất cả các dịch vụ hành chính công thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã được thực hiện tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã.

2. Đối tượng khảo sát, lấy ý kiến

Đối tượng lấy ý kiến khảo sát là người dân và người đại diện của tổ chức trực tiếp thực hiện giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã.

Đối tượng được đánh giá gồm các cơ quan, lĩnh vực và cán bộ, công chức, viên chức có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ hành chính công, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã.

3. Nguyên tắc tổ chức khảo sát, đánh giá

Bảo đảm tính khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, công khai, minh bạch và dân chủ trong quá trình khảo sát, lấy ý kiến và công bố kết quả đánh giá.

Thực hiện bảo mật thông tin của người dân, tổ chức tham gia cung cấp thông tin và hợp tác khảo sát, lấy ý kiến đánh giá theo quy định.

Không can thiệp, gây áp lực hoặc sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu và kết quả khảo sát dưới mọi hình thức.

Lấy mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát

Khảo sát chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, thái độ phục vụ và hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức, dựa trên các tiêu chí sau:

- Khả năng tiếp cận dịch vụ (cơ sở vật chất, sự hướng dẫn, tiếp đón);
- Quy trình, thủ tục hành chính;
- Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức;

- Kết quả và tiến độ giải quyết công việc, bao gồm việc cung ứng dịch vụ hành chính công (đúng thời hạn, sớm hạn hoặc quá hạn theo quy định);

- Các tiêu cực, những nhiễu của cán bộ, công chức; các khoản chi phí không chính thức liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính (nếu có).

(Có mẫu phiếu khảo sát kèm theo Kế hoạch)

2. Hình thức khảo sát, lấy ý kiến

2.1. Khảo sát trực tuyến

Cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã có trách nhiệm hướng dẫn người dân, tổ chức tham gia khảo sát bằng hình thức trực tuyến thông qua việc sử dụng điện thoại thông minh hoặc máy vi tính để truy cập đường liên kết khảo sát hoặc quét mã QR được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã.

(https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScGCZ5SCm1Y6Qlb_0N6F3pEZS112avMSzPbXY1YlQmupnnIFw/viewform?usp=publish-editor)

Trường hợp người dân không sử dụng điện thoại thông minh hoặc không có điều kiện thực hiện khảo sát trực tuyến, cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn người dân tham gia khảo sát bằng phiếu theo mẫu, có đóng dấu treo của Ủy ban nhân dân xã tại góc trên bên trái của phiếu khảo sát.

2.2. Thời gian tổ chức khảo sát

Thời gian khảo sát được thực hiện từ ngày 01 tháng 12 năm 2025 đến ngày 20 tháng 12 năm 2025.

2.3. Số lượng khảo sát

Số lượng phiếu khảo sát được thu thập cho đến khi kết thúc thời gian tổ chức khảo sát.

2.4. Địa điểm khảo sát

Tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Dầu Tiếng.

2.5. Kết quả khảo sát

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức sẽ được công khai trên Cổng thông tin điện tử của xã và tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công. Đây là cơ sở để tham khảo trong công tác đánh giá, khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức; đồng thời làm căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Giao Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã căn cứ Kế hoạch này để tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện khảo sát bằng phiếu, đảm bảo tính trung thực, khách quan và chính xác của kết quả khảo sát.

Kết thúc đợt khảo sát, Trung tâm tổng hợp và báo cáo kết quả về Ủy ban nhân dân xã (thông qua Văn phòng HĐND – UBND xã).

Trong quá trình triển khai, nếu gặp khó khăn, vướng mắc, báo cáo về Ủy ban nhân dân xã để xem xét, giải quyết hoặc điều chỉnh cho phù hợp./.

Nơi nhận:

- TT.Đảng ủy xã;
- TT.HĐND xã;
- UBMTTQ VN xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn;
- TT.PVHCC xã;
- LĐVP;
- Lưu: VT, Công TTĐT xã.

**KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thành Dự

PHIẾU KHẢO SÁT

Phần 1. Thông tin chung

Họ và tên (không bắt buộc):

Giới tính:

Tuổi:

Nghề nghiệp:

Phần 2. Câu hỏi Khảo sát (Xin Ông/Bà khoanh tròn theo mức độ hài lòng của Ông/Bà)

Câu 1. Trung tâm Phục vụ hành chính công có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy

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

Câu 2. Trung tâm Phục vụ hành chính công có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân

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

Câu 3. Trung tâm Phục vụ hành chính công có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn (Máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hòa, quạt mát)

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

Câu 4. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công giúp người dân dễ thấy, dễ đọc

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Bình thường

- Không hài lòng
- Rất không hài lòng

Câu 5. Công chức, viên chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn

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

Câu 6. Công chức, viên chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định

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

Câu 7. Công chức, viên chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân

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

Câu 8. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định

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

Câu 9. Công chức, viên chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Bình thường

- Không hài lòng
- Rất không hài lòng

Câu 10. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn

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

Câu 11. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác

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

Câu 12. Trung tâm Phục vụ hành chính công bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng

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

Câu 13. Trong các nội dung dưới đây, xin Ông/Bà lựa chọn nội dung mà Ông/Bà mong muốn để cải thiện chất lượng trong thời gian tới (có thể chọn nhiều phương án)

1. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương
2. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân
3. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến
4. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân
5. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền
6. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân

- 7. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân
- 8. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân
- 9. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân
- 10. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân

Ý kiến góp ý (nếu có):.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Trân trọng cảm ơn!