

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Quy hoạch – Kiến trúc Hà Nội năm 2019.

Thực hiện Quyết định số 4003/QĐ-UBND ngày 06/8/2018 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố Hà Nội giai đoạn 2018 – 2020; Kế hoạch số 117/KH-UBND ngày 27/5/2019 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 của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố năm 2019, Sở Quy hoạch - Kiến trúc xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích.

- Thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Sở Quy hoạch - Kiến trúc năm 2019 đảm bảo tiết kiệm, thiết thực, hiệu quả, tránh chồng chéo, trùng lặp. Qua công tác khảo sát nhằm nắm được thông tin phản ánh về chất lượng phục vụ, thái độ hành vi ứng xử của cán bộ, công chức Sở Quy hoạch - Kiến trúc cũng như những yêu cầu, mong muốn của các cá nhân, tổ chức để kịp thời có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, chấn chỉnh những hành vi tiêu cực (nếu có) để cung cấp dịch vụ mang lại sự hài lòng ngày càng cao cho tổ chức, công dân;

- Hoàn thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công của Sở Quy hoạch - Kiến trúc từ đó cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Quy hoạch - Kiến trúc trong năm 2019 (SIPAS) và các năm tiếp theo;

- Tổng hợp, đánh giá, rút kinh nghiệm cách thức triển khai, đề xuất nội dung, phương pháp đo lường sự hài lòng phù hợp.

2. Yêu cầu.

- Việc triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Sở Quy hoạch - Kiến trúc năm 2019 đảm bảo khách quan, khoa học, chính xác, đúng nội dung, phương pháp, tiến độ;

- Xây dựng hình ảnh thân thiện của công chức Sở Quy hoạch - Kiến trúc và mô hình cơ quan hành chính văn minh, tiện ích. Phát huy hiệu quả vai trò giám sát của công dân, tổ chức đối với công tác cải cách hành chính.



- Việc khảo sát mức độ hài lòng và xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cần được thực hiện thường xuyên với phương châm, hình thức đơn giản, dễ làm, dễ tiếp cận, thân thiện, tiết kiệm và bảo đảm không ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, hướng dẫn, trả kết quả thủ tục hành chính cho các cá nhân, tổ chức; đồng thời được nghiên cứu tiến hành kết hợp với điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC năm 2019.

- Nội dung khảo sát được xây dựng khoa học, ngắn gọn, thuận lợi cho việc cung cấp thông tin, khai thác thông tin, nội dung sát với các tiêu chí đánh giá.

II. NỘI DUNG

1. Phạm vi, địa điểm, thời gian thực hiện khảo sát.

Sở Quy hoạch - Kiến trúc tiến hành việc khảo sát, đánh giá sự hài lòng của các cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Quy hoạch - Kiến trúc về các thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Thủ tục hành chính ngay sau khi người dân, người đại diện tổ chức hoàn thành giao dịch và nhận kết quả.

Thời gian khảo sát tiến hành từ tháng 06/2019 đến trước 30/11/2019.

2. Đối tượng khảo sát.

Đối tượng lấy ý kiến khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng là người dân, người đại diện tổ chức trực tiếp giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng dịch vụ.

3. Nội dung khảo sát.

Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của các cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ về thủ tục hành chính của Sở Quy hoạch - Kiến trúc.

Đánh giá về sự phục vụ của công chức trong thực hiện giao dịch thủ tục hành chính tại Sở Quy hoạch - Kiến trúc.

4. Mẫu phiếu khảo sát.

Việc điều tra khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức sẽ tiến hành bằng phiếu khảo sát. Mẫu phiếu khảo sát được thực hiện theo mẫu quy định tại quyết định 4003/QĐ-UBND ngày 06/8/2018 của UBND thành phố Hà Nội (theo Phụ lục I kèm theo).

5. Phương pháp thực hiện

Việc khảo sát được tiến hành ngay sau khi trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, 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 bỏ phiếu vào Hòm phiếu.

Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được bố trí một góc riêng, có trang bị bàn, ghế, bút, hòm phiếu để thuận tiện cho cá nhân, tổ chức tham gia trả lời phiếu khảo sát.

6. Quy định về việc mở Hòm phiếu; Tổng hợp, phân tích và tính toán các chỉ số, báo cáo kết quả triển khai trong năm.

Hòm phiếu được bố trí tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, có khóa và niêm phong.

Việc mở Hòm phiếu được thực hiện định kỳ 6 tháng một lần và có lập biên bản trước sự chứng kiến của các bên gồm: Đại diện Lãnh đạo cơ quan; Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; các cá nhân, bộ phận liên quan, đại diện Thanh tra Sở (tối thiểu 03 người).

Sau khi mở hòm phiếu, người tham gia tập hợp phiếu, kiểm phiếu, lập biên bản về số lượng phiếu, tổng hợp, phân tích và tính toán các chỉ số; chuyển phiếu cho bộ phận Một cửa lưu trữ theo quy định. Sau khi kết thúc việc mở hòm phiếu, chìa khóa được chuyển cho Văn phòng quản lý.

Việc tổng hợp, phân tích và tính toán các chỉ số, báo cáo kết quả triển khai trong năm được thực hiện theo hướng dẫn tại Phụ lục II và Phụ lục III Kế hoạch số 117/KH-UBND ngày 27/5/2019 của UBND thành phố Hà Nội.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Chánh Văn phòng; Trưởng các phòng ban, đơn vị có trách nhiệm tổ chức quán triệt các nội dung, yêu cầu Kế hoạch này đến toàn thể cán bộ, công chức và người lao động thuộc đơn vị biết và nghiêm túc thực hiện.

2. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn các cá nhân, tổ chức đến giao dịch thực hiện việc khảo sát lấy ý kiến theo đúng quy định.

3. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Thủ tục hành chính triển khai thực hiện khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức theo đúng quy định và báo cáo tổng hợp kết quả thực hiện theo quy định.

4. Việc tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức phải đảm bảo khách quan, chính xác, cầu thị nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đem lại sự hài lòng ngày càng cao của các cá nhân, tổ chức.

5. Giao Bộ phận Công nghệ thông tin – Văn phòng Sở tổ chức thông tin, tuyên truyền về kế hoạch này trên Cổng thông tin điện tử của Sở Quy hoạch – Kiến trúc và tại trụ sở làm việc để các cá nhân và tổ chức đến làm việc biết và tham gia khảo sát.

6. Đoàn kiểm tra công vụ của Sở Quy hoạch – Kiến trúc có trách nhiệm thực hiện công tác kiểm tra công vụ tại Văn phòng để hướng dẫn, đôn đốc kiểm tra tình hình thực hiện kế hoạch này.

7. Giao Văn phòng Sở lập báo cáo kết quả triển khai Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Quy hoạch – Kiến trúc Hà Nội.

8. Kết quả về mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức là cơ sở đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan và công chức, người lao động; đồng thời là cơ

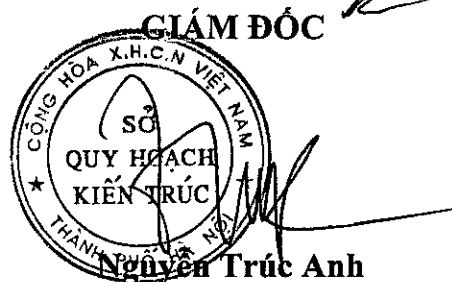


sở cho việc bình xét đánh giá, xếp loại thi đua trong thực hiện công tác cải cách hành chính hàng quý, hàng năm và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể, lãnh đạo và công chức trong đơn vị.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Quy hoạch – Kiến trúc Hà Nội năm 2019. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc các phòng chuyên môn, đơn vị kịp thời thông báo về Bộ phận trực Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- UBND Thành phố (để b/cáo);
- Sở Nội vụ (để ph/hợp);
- Các PGĐ Sở (để ch/đạo);
- Các Phòng, ban, đơn vị (để th/hiện);
- Lưu VT, VPS





**PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA CÁ NHÂN, NGƯỜI ĐẠI DIỆN
TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA SỞ QUY HOẠCH – KIẾN TRÚC**

Ông/bà liên hệ để giải quyết công việc (thủ tục) gì?

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông () tương ứng với phương án trả lời mà Ông/bà chọn.)

Câu 1: Cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đáp ứng yêu cầu (nơi ngồi chờ, bàn viết, ghế, quạt mát, vệ sinh chung,...)?

Có Không

Câu 2: Thủ tục hành chính có được niêm yết công khai, đầy đủ?

Có Không

Câu 3: Thành phần hồ sơ/Phí, lệ phí phải nộp có đúng quy định?

Có Không (xin ghi rõ:.....)

Câu 4: Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực trong quá trình giải quyết?

Có Không

Câu 5: Công chức có hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, dễ hiểu?

Có Không

Câu 6: Cơ quan trả kết quả có đúng hẹn?

Đúng hẹn Sớm hơn hẹn Trễ hẹn

Câu 7: Kết quả giải quyết nhận được đúng, đầy đủ, chính xác?

Có Không

Câu 8: Thuận tiện, dễ dàng khi thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị?

Có Không

Trân trọng cảm ơn Quý ông/bà.

(Ký tên hoặc không cần ký tên)

Sau khi hoàn thành trả lời phiếu khảo sát, Ông/bà vui lòng bỏ phiếu vào hòm phiếu đánh giá, nhận xét TTHC.

