|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ VINH HÀ** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: /QĐ-UBND | *Vinh Hà, ngày … tháng năm 2018* |

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong thực hiện**

**cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở Bộ phận Tiếp nhận và**

**trả kết quả hồ sơ tại Ủy ban nhân dân xã Vinh Hà**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 2709/QĐ-UBND ngày 17/11/2017 của UBND tỉnh ban hành quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh;

Xét đề nghị của công chức Văn phòng - Thống kê xã,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ tại Ủy ban nhân dân xã Vinh Hà.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Văn phòng - Thống kê xã, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:*** - Như Điều 3;  - Phòng Nội vụ;  - Đảng ủy xã;  - TT. HĐND xã;  - CT và các PCT UBND xã; - Lưu: VT. | **TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  **CHỦ TỊCH**  **La Đình Tân** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ VINH HÀ** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

**QUY ĐỊNH**

**Khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính**

**tại bộ phận “Tiếp nhận và trả kết quả” xã Vinh Hà**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND*

*ngày tháng năm 2018 của UBND xã)*

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Mục đích, yêu cầu**

**1. Mục đích:**

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức và UBND xã trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

- Tạo điều kiện để tổ chức, công dân phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính.

- Nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của tổ chức, công dân 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 tổ chức, công dân của đội ngũ cán bộ, công chức.

**2. Yêu cầu:**

- Việc tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân phải được thực hiện thường xuyên sau khi kết thúc giải quyết TTHC.

- Ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác lấy ý kiến nhằm tăng cường việc tự động hóa, tiết kiệm thời gian, chi phí và giảm thiểu sự ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan trong việc tổng hợp kết quả lấy ý kiến.

**Điều 2. Phạm vi, đối tượng**

1. Lấy ý kiến mức độ hài lòng về Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân (UBND) xã trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

2. Đối tượng lấy ý kiến là các tổ chức, công dân tham gia quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

3. Đối tượng được đánh giá:

a) Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của UBND xã Vinh Hà.

b) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của UBND xã Vinh Hà.

**Điều 3. Nguyên tắc khảo sát, đánh giá**

1. Đảm bảo khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc khảo sát lấy ý kiến và công bố kết quả.

2. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

3. Đảm bảo tối thiểu một lần khảo sát, đánh giá với mỗi một hồ sơ giao dịch.

4. Nghiêm cấm các hành vi can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả khảo sát.

**Chương II**

**QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ VIỆC KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN**

**Điều 4.** **Nội dung, tiêu chí**

1. UBND xã thực hiện khảo sát lấy ý kiến đánh giá dựa trên 03 tiêu chí:

- Giải quyết thủ tục hành chính;

- Sự phục vụ của công chức;

- Kết quả, tiến độ giải quyết công việc.

2. Căn cứ các tiêu chí quy định tại Khoản 1 Điều này, UBND xã có trách nhiệm triển khai việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

**Điều 5. Hình thức khảo sát lấy ý kiến**

Việc khảo sát lấy ý kiến tổ chức, cá nhân được thực hiện thông qua một hoặc kết hợp các hình thức sau đây:

1. Trực tuyến qua Trang thông tin điện tử UBND xã.

2. Lấy ý kiến trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã.

3. Gửi phiếu lấy ý kiến (qua đường bưu điện hoặc hình thức khác).

4. Các hình thức phù hợp khác.

**Điều 6. Trình tự thực hiện**

Dựa trên các tiêu chí đánh giá UBND xã tiến hành:

- Xây dựng mẫu phiếu đánh giá, khảo sát phù hợp với tình hình địa phương (dựa trên mẫu ban hành kèm theo tại Phụ lục).

- Công bố tổ chức, cá nhân cần lấy ý kiến.

- Triển khai khảo sát lấy ý kiến.

- Tổng hợp, công bố và báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến.

**Điều 7. Số lượng mẫu khảo sát**

Khảo sát tất cả các tổ chức, cá nhân thực hiện giao dịch thủ tục hành chính nhưng phải đảm bảo số lượng phiếu khảo sát thu về ít nhất là:

|  |  |
| --- | --- |
| **Số lượt giao dịch của tổ chức,**  **cá nhân/năm** | **Số lượng phiếu khảo sát thu về tối thiểu** |
| Dưới 100 hồ sơ | 100% số lượng phiếu khảo sát |
| Từ 100 đến dưới 1.000 hồ sơ | Từ 100 phiếu trở lên |
| Từ 1.000 đến dưới 5.000 hồ sơ | Từ 200 phiếu trở lên |
| Từ 5.000 hồ sơ trở lên | Từ 500 phiếu trở lên |

**Điều 8. Xác định kết quả khảo sát**

Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã và cán bộ, công chức được xác định tại câu hỏi chung *theo 3 mức: “Rất hài lòng”, “Hài lòng”, “Không hài lòng” và “đúng hẹn”, “chậm hẹn nhưng chấp nhận được” và “không đúng hẹn”.*

**Điều 9. Công bố, sử dụng kết quả khảo sát lấy ý kiến**

1. UBND xã thực hiện tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng định kỳ công bố công khai kết quả khảo sát:

- Đối với hình thức khảo sát trực tuyến, công bố kết quả thường xuyên trên Trang thông tin điện tử.

- Đối với các hình thức khảo sát khác, công bố kết quả định kỳ ít nhất 01 lần/quý (vào ngày đầu tiên tháng cuối cùng của quý), tại bảng thông báo của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã, Trang thông tin điện tử (nếu có).

2. Trên cơ sở thống kê số liệu đánh giá được công khai hàng quý, Phó trưởng bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thông báo cho Chủ tịch UBND xã có phương án đánh giá cán bộ, công chức(Mức đánh giá không hài lòng, không đúng hẹn trên 25%)để có phương án xử lý phù hợp.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã: Sau khi có kết quả định kỳ hàng quí, Chủ tịch UBND cấp xã xem xét, quyết định hình thức xử lý đối với cán bộ, công chức có tỷ lệ đánh giá thấp (Mức đánh giá không hài lòng và không đúng hẹn trên 25%) báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo dõi.

Căn cứ kết quả khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng được công bố, UBND xã xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác, bình xét thi đua, khen thưởng, quy hoạch, đề bạt, bổ nhiệm, luân chuyển cán bộ, công chức; xây dựng và thực hiện các giải pháp khắc phục các yếu kém, nâng cao chất lượng phục vụ, đẩy mạnh cải cách hành chính tại cơ quan.

**Điều 10. Kinh phí điều tra, khảo sát**

1. Kinh phí thực hiện khảo sát và các công việc có liên quan được cấp từ ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành và huy động từ các nguồn hợp pháp khác.

2. Việc lập dự toán, sử dụng và thanh, quyết toán kinh phí khảo sát lấy ý kiến đánh giá thực hiện theo quy định, hướng dẫn của Bộ Tài chính và các quy định, hướng dẫn có liên quan.

**Chương III**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 11. Trách nhiệm tổ chức thực hiện**

1. Văn phòng Thống kê xã:

a) Triển khai thực hiện kế hoạch và tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá, công bố mức độ hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã đảm bảo ít nhất 01 lần/quý.

b) Phối hợp cung cấp thông tin đầy đủ cho Phòng Nội vụ và các cơ quan có liên quan việc khảo sát mức độ hài lòng trên địa bàn xã.

c) Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát về UBND huyện (thông qua Phòng Nội vụ) tại báo cáo công tác cải cách hành chính hàng năm của UBND xã.

d) Tổng hợp, công bố kết quả khảo sát năm của UBND xã vào ngày 01 tháng 11 hàng năm.

e) Bố trí vị trí phù hợp để cung cấp mẫu đánh giá cho công dân, tổ chức theo hình thức truyền thống (giấy) hoặc trực tiếp trên trang thông tin điện tử.

g) Chịu trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Quy định, trình UBND xã xem xét, khen thưởng các cá nhân, bộ phận có thành tích xuất sắc, xử lý trách nhiệm các cá nhân vi phạm Quy định này.

2. Tài chính kế toán xã xây dựng kế hoạch kinh phí kinh phí điều tra, khảo sát theo phân cấp ngân sách hiện hành.

Bố trí kinh phí trong dự toán kinh phí cải cách hành chính hàng năm và bảo đảm các nguồn lực thực hiện để triển khai khảo sát lấy ý kiến đánh giá của UBND xã theo quy định.

3. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, các đoàn thể xã đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện Quy định; phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện.

4. Văn hóa thông tin xã có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Quy định này, phối hợp cung cấp thông tin phục vụ điều tra, khảo sát, công bố kịp thời kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đến các tầng lớp nhân dân.

Tổ chức tuyên truyền nâng cao nhận thức của tổ chức, cá nhân về trách nhiệm phối hợp tham gia khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã.

**Điều 12. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân**

1. Hợp tác với UBND xã 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.

2. Phản ánh, gửi ý kiến phản hồi về cách thức tổ chức, kết quả khảo sát để UBND xã rút kinh nghiệm, có giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện.

3. Từ chối hợp tác, cung cấp thông tin nếu chưa được hướng dẫn, thông báo đầy đủ mục đích, ý nghĩa, nguyên tắc của việc điều tra, khảo sát, cách thức thực hiện hoặc UBND xã chủ trì điều tra và điều tra viên vi phạm các nguyên tắc tại Điều 3 Quy định này.

**Điều 13.** Văn phòng thống kê xã và các ban, ngành có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy định này. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các ngành liên quan và cá nhân phản ánh về UBND xã (thông qua Văn phòng thống kê xã) để xem xét, điều chỉnh bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**CHỦ TỊCH**

**La Đình Tân**

**MẪU PHIẾU**

**ÁP DỤNG TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ HIỆN ĐẠI CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN (UBND) XÃ VINH HÀ**

|  |  |
| --- | --- |
| **UỶ BAN NHÂN DÂN**  **XÃ VINH HÀ**  Số: /PKS-UBND | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Vinh Hà, ngày tháng năm 2018* |

**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG**

*Mã số phiếu tiếp nhận hồ sơ:………………………………………*

*Thủ tục hành chính:…………………………………………………*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TT** | **Quý khách đánh giá như thế nào về** | |
| 1 | Nơi đón tiếp của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả? | □ Rất hài lòng  □ Hài lòng  □ Không hài lòng |
| 2 | Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà [người hướng dẫn,tiếp nhận và trả kết quả]? | □ Rất hài lòng  □ Hài lòng  □ Không hài lòng |
| 3 | Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính? | □ Đúng hẹn  □ Chậm hẹn nhưng chấp nhận được  □ Không đúng hẹn |
| 4 | Hồ sơ thủ tục hành chính [tên TTHC] | □ Đơn giản  □ Cần giảm giấy tờ  □ Phức tạp |