

Số: 481/KH-BDT

Quảng Nam, ngày 16 tháng 7 năm 2020

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công của Ban Dân tộc tỉnh Quảng Nam năm 2020

Căn cứ Quyết định số 2337/QĐ-UBND ngày 19/7/2012 của UBND tỉnh Quảng Nam quy định về việc khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân và doanh nghiệp đối với dịch vụ hành chính công; Kế hoạch số 73/KH-BDT ngày 17/2/2020 của Ban Dân tộc về triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2020; Ban Dân tộc tỉnh Quảng Nam xây dựng kế hoạch tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ công của Ban như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công của Ban Dân tộc tỉnh Quảng Nam. Qua đó, tiếp nhận các yêu cầu, nguyện vọng trong giải quyết TTHC để có những biện pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ. Đồng thời là cơ sở để Ban Dân tộc xem xét, đánh giá công chức thực hiện nhiệm vụ, qua đó kịp thời chấn chỉnh các hành vi tiêu cực của cán bộ, công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

- Kịp thời phát hiện các quy định TTHC không còn phù hợp và kiến nghị sửa đổi, bổ sung. Đồng thời, mong muốn nhận được các sáng kiến, hiến kế cải cách hành chính để nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ công ngày càng tốt hơn.

2. Yêu cầu

- Việc tổ chức thực hiện phải đảm bảo tính khoa học, công khai, minh bạch;
- Kết quả khảo sát phải phản ánh tính trung thực, khách quan kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân về hoạt động cung ứng dịch vụ công; đánh giá rõ những ưu điểm và hạn chế trong hoạt động cung ứng dịch vụ công và đưa ra các biện pháp cải thiện.

II. ĐỐI TƯỢNG, NGUYÊN TẮC KHẢO SÁT:

1. Đối tượng:

Đối tượng được khảo sát là cá nhân, tổ chức có giao dịch và phối hợp giải quyết TTHC của Ban Dân tộc tỉnh Quảng Nam.

2. Nguyên tắc

- Các tổ chức, cá nhân đều được trưng cầu ý kiến đánh giá về kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Ban Dân tộc trên tinh thần tự nguyện và vì lợi ích chung.

- Không bắt buộc cung cấp thông tin về của tổ chức, cá nhân được hỏi ý kiến.

- Nghiêm cấm mọi hành vi sửa chữa, làm sai lệch kết quả khảo sát.

III. HÌNH THỨC, NỘI DUNG, QUY TRÌNH, THỜI GIAN KHẢO SÁT.

1. Hình thức

- Gửi phiếu khảo sát đến các cơ quan giao dịch TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Dân tộc (UBND 11 huyện có đồng bào DTTS trên địa bàn tỉnh Quảng Nam; Phòng Dân tộc 06 huyện miền núi) và cơ quan Công an tỉnh, Ủy ban Mặt trận UTQVN tỉnh.

- Phiếu khảo sát được nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa Ban Dân tộc hoặc qua đường bưu điện, liên thông văn bản điện tử.

2. Nội dung: Có mẫu Phiếu khảo sát kèm theo.

3. Quy trình:

- Tiến hành lập Phiếu khảo sát mức độ hài lòng.

- Gửi phiếu khảo sát đến một số cơ quan, đơn vị có liên quan đến giao dịch thủ tục hành chính của Ban Dân tộc.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát và lưu trữ.

4. Thời gian: Bắt đầu từ ngày 25/7/2020 đến hết ngày 10/8/2020.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Ban: Tham mưu văn bản lấy ý kiến khảo sát gửi các tổ chức, đơn vị liên quan; tổng hợp phiếu và báo cáo kết quả khảo sát về Sở Nội vụ tỉnh theo dõi, tổng hợp.

2. Phòng Chính sách Dân tộc phối hợp, rà soát danh sách các tổ chức, cá nhân có giao dịch TTHC của Ban và gửi về Văn phòng Ban để tổ chức khảo sát.

Trên đây là kế hoạch tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ công tại Ban Dân tộc tỉnh Quảng Nam, yêu cầu các phòng, đơn vị triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (báo cáo);
- UBND 09 huyện miền núi;
- Phòng Dân tộc 06 huyện miền núi;
- Các phòng thuộc Ban;
- Bộ phận TN & TKQ Ban;
- Lưu: VT, VP.

TRƯỞNG BAN



A Lăng Mai

PHIẾU KHẢO SÁT
Lấy ý kiến của tổ chức, cá nhân về giải quyết TTHC
của Ban Dân tộc tỉnh Quảng Nam

Ban Dân tộc tổ chức ” Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của công dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công năm 2020”; Từ kết quả khảo sát, Ban Dân tộc có thêm cơ sở để cải thiện chất lượng phục vụ hành chính công của cơ quan.

Ông/Bà vui lòng đánh dấu (X) vào ô lựa chọn và trả lời vào chỗ để trống.

- Tên hồ sơ, tài liệu đã liên hệ nộp trực tiếp tại Bộ phận Một cửa Ban Dân tộc hoặc gửi qua đường bưu điện là gì (tức tên TTHC nộp hồ sơ giải quyết):

+TTHC: Công nhận người có uy tín trong đồng bào DTTS

+ TTHC: Đưa ra khỏi danh sách người có uy tín trong đồng bào DTTS

TT	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá
I	Cơ sở vật chất	
1	Điều kiện cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ tổ chức, cá nhân giao dịch TTHC tại Ban Dân tộc	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng
II	Thái độ phục vụ	
1	Thái độ phục vụ công chức tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Ban Dân tộc	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng
2	Thái độ phục vụ của công chức phụ trách hướng dẫn, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng
3	Thái độ hướng dẫn giải quyết thủ tục hành chính của phòng chuyên môn (Phòng Chính sách Dân tộc)	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng
III	Quy trình, thủ tục, thời gian giải quyết TTHC	
1	Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	<input type="checkbox"/> Hợp lý <input type="checkbox"/> Cần cải tiến thêm <input type="checkbox"/> Chưa hợp lý
2	Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành	<input type="checkbox"/> Đơn giản <input type="checkbox"/> Cần giảm giấy tờ <input type="checkbox"/> Phức tạp
3	Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết TTHC	<input type="checkbox"/> Đúng hạn <input type="checkbox"/> Chậm hạn nhưng chấp nhận được <input type="checkbox"/> Không đúng hạn
IV	Về công khai và giám sát, góp ý:	
1	Các nội dung liên quan đến TTHC được niêm yết công	<input type="checkbox"/> Đầy đủ, rõ ràng

	khai	<input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Chưa đầy đủ, rõ ràng
2	Việc cơ quan, phòng chuyên môn và công chức phụ trách giải quyết hồ sơ thực hiện tiếp thu, phản hồi các phản ánh, kiến nghị, góp ý (liên quan đến TTHC)	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng
V	Trong quá trình giải quyết TTHC; Ông/ Bà có kiến nghị gì đối với Ban Dân tộc để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ?	
VI	Đánh giá chung mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng

Trân trọng cảm ơn!