

PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT
ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

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

Số: 31/2007/QĐ-UBND

Đà Nẵng, ngày 14 tháng 6 năm 2007

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về việc tổ chức trưng cầu ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước thuộc thành phố Đà Nẵng

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Quyết định số 94/2006/QĐ-TTg ngày 27 tháng 4 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2006 – 2010;

Căn cứ Chỉ thị số 32/2006/CT-TTg ngày 07 tháng 9 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ về một số biện pháp cần làm ngay để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp;

Thực hiện Quyết định số 5714/QĐ-UBND ngày 24 tháng 8 năm 2006 của UBND thành phố Đà Nẵng phê duyệt Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2006-2010 của thành phố Đà Nẵng;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ thành phố Đà Nẵng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc tổ chức trưng cầu ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước thuộc thành phố Đà Nẵng.

Điều 2. Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính thành phố chịu trách nhiệm tổ chức triển khai, hướng dẫn, kiểm tra và đôn đốc việc thực hiện Quy định nêu trên.

Điều 3. Quy định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký.

Điều 4. Trưởng Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính thành phố, Chánh Văn phòng UBND thành phố, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố; Chủ tịch UBND các quận, huyện, phường, xã; các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Văn Minh

QUY ĐỊNH

Về việc tổ chức trưng cầu ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước thuộc thành phố Đà Nẵng
(Ban hành kèm theo Quyết định số 31/2007/QĐ-UBND ngày 14 tháng 6 năm 2007 của UBND thành phố Đà Nẵng)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích:

Trưng cầu ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước thuộc thành phố Đà Nẵng (sau đây gọi tắt là trưng cầu ý kiến) nhằm xác định mức độ hưởng thụ lợi ích từ dịch vụ hành chính công; phát huy quyền làm chủ và tham gia xây dựng chính quyền nhà nước của nhân dân.

Đối với các cơ quan cung ứng dịch vụ hành chính công, kết quả trưng cầu ý kiến là cơ sở để thu thập ý kiến cộng đồng về dịch vụ; là nội dung tham khảo để theo dõi, đánh giá và đề ra biện pháp hành động trong công tác cải cách hành chính.

2. Yêu cầu:

Trưng cầu ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân là nội dung quan trọng trong hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công, tác động trực tiếp đến cơ quan, lĩnh vực cần trưng cầu và dư luận xã hội. Vì vậy, việc tổ chức thực hiện phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, dân chủ, minh bạch; phản ánh đúng khả năng và thực tế hoạt động, làm rõ ưu điểm và hạn chế của hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công.

Điều 2. Phạm vi, đối tượng áp dụng

1. Việc trưng cầu ý kiến theo Quy định này được áp dụng đối với tất cả các cơ quan nhà nước thuộc thành phố Đà Nẵng quản lý có nhiệm vụ cung ứng dịch vụ hành chính công theo quy định của pháp luật hiện hành;

2. Đối tượng được trưng cầu ý kiến là công dân, tổ chức đã có giao dịch hành chính công với các cơ quan nhà nước, đặc biệt là bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 3. Nguyên tắc trưng cầu ý kiến

1. Các cơ quan cung ứng dịch vụ hành chính công phải tổ chức trưng cầu ý kiến ít nhất một (01) lần trong một (01) năm;
2. Mọi công dân, tổ chức đều có thể được trưng cầu ý kiến đánh giá mức độ hài lòng đối với cơ quan, lĩnh vực giao dịch hành chính công đã thực hiện trên tinh thần tự nguyện và vì lợi ích chung;
3. Việc trưng cầu ý kiến bằng phiếu hỏi trực tiếp chỉ được thực hiện khi đã hoàn tất việc giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân;
4. Không bắt buộc cung cấp thông tin về nhân thân của người được hỏi ý kiến;
5. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu thông tin về hoạt động trưng cầu ý kiến đều có thể được cung cấp;
6. Nghiêm cấm mọi hành vi sửa chữa, làm sai lệch kết quả trưng cầu ý kiến.

Chương II

MỘT SỐ QUY ĐỊNH CỤ THỂ

VỀ VIỆC TỔ CHỨC TRƯNG CẦU Ý KIẾN

Điều 4. Cơ quan thực hiện việc trưng cầu ý kiến

1. Các cơ quan cung ứng dịch vụ hành chính công có trách nhiệm tổ chức trưng cầu ý kiến đối với dịch vụ mình cung ứng. Việc tổ chức trưng cầu ý kiến được thực hiện theo một trong các hướng sau:

a) Chỉ định một bộ phận trực thuộc không có nhiệm vụ cung ứng dịch vụ hành chính công tại cơ quan, đơn vị độc lập thực hiện việc trưng cầu ý kiến;

b) Thành lập tổ công tác, thành phần là các cán bộ, công chức không liên quan đến nhiệm vụ cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan, đơn vị độc lập thực hiện việc trưng cầu ý kiến;

c) Phối hợp các tổ chức quần chúng hoặc Ban Thanh tra nhân dân của cơ quan, đơn vị thực hiện việc trưng cầu ý kiến;

d) Mời các cơ quan, tổ chức độc lập phối hợp thực hiện việc trưng cầu ý kiến theo đúng Quy định này;

2. Các cơ quan, tổ chức độc lập (các cơ quan giám sát, thống kê, truyền thông, các tổ chức đoàn thể, hiệp hội, các viện nghiên cứu, các ban chỉ đạo, hội đồng tư vấn...) được tham gia hoạt động trưng cầu ý kiến;

3. Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính các cấp được quyền thực hiện việc trưng cầu ý kiến đối với các cơ quan hoặc theo lĩnh vực hành chính công thuộc phạm vi thẩm quyền theo chủ trương của lãnh đạo cùng cấp.

Điều 5. Tỷ lệ trưng cầu ý kiến

Tỷ lệ chung của số lượng ý kiến được trưng cầu phải đảm bảo từ 10% đến 20 % tổng số lượt hồ sơ được giải quyết cung ứng dịch vụ từ cơ quan, lĩnh vực cần trưng

cầu. Thủ trưởng cơ quan thực hiện việc trưng cầu ý kiến căn cứ số lượng giải quyết hồ sơ của cơ quan, lĩnh vực cần trưng cầu quyết định tỉ lệ phù hợp theo các mức sau:

1. Đối với các cơ quan, lĩnh vực có số lượng giải quyết cung ứng dịch vụ dưới một ngàn (1000) lượt hồ sơ trong một (01) năm thì tỉ lệ trưng cầu tối thiểu là 20% trên tổng số hồ sơ giải quyết trong năm;

2. Đối với các cơ quan, lĩnh vực có số lượng giải quyết cung ứng dịch vụ từ một ngàn (1000) đến năm ngàn (5000) lượt hồ sơ trong một (01) năm thì tỉ lệ trưng cầu tối thiểu là 10% trên tổng số hồ sơ giải quyết trong năm;

3. Đối với các cơ quan, lĩnh vực có số lượng giải quyết cung ứng dịch vụ từ năm ngàn (5000) lượt hồ sơ trở lên trong một (01) năm, việc trưng cầu ý kiến được thực hiện theo một trong hai cách sau:

a) Trưng cầu ý kiến với tỉ lệ từ 05% đến 10% trên bình quân số hồ sơ được giải quyết trong một đơn vị thời gian phù hợp (tháng, quý, 06 tháng), đảm bảo phản ánh được tình hình;

b) Trưng cầu ý kiến riêng theo đầu công việc, ưu tiên các đầu công việc cung ứng nhiều, nhu cầu xã hội lớn nhưng phải đảm bảo tỉ lệ chung được quy định tại Điều này.

Điều 6. Hình thức trưng cầu ý kiến

Tuỳ điều kiện cụ thể, có thể thực hiện việc trưng cầu ý kiến thông qua phiếu trưng cầu trực tiếp, điện thoại, hộp thư điện tử, trang mạng thăm dò trên trang thông tin điện tử chuyên ngành hoặc các hình thức khác đảm bảo đúng các nội dung của Quy định này.

Điều 7. Nội dung trưng cầu ý kiến *(Xem phụ lục tham khảo kèm theo)*

1. Các tiêu chí trưng cầu ý kiến phải đảm bảo phản ánh mức độ hài lòng đối với các nội dung sau:

- a) Về thái độ, trách nhiệm, tác phong của cán bộ, công chức;
- b) Cơ sở vật chất và điều kiện hỗ trợ hoạt động cung ứng dịch vụ;
- c) Các nội dung về công khai công vụ;
- d) Về quy trình xử lý;
- đ) Về thủ tục hành chính;
- e) Về thời gian giải quyết;
- g) Về phí, lệ phí;
- h) Về chất lượng dịch vụ;
- i) Về nội dung dịch vụ;
- k) Về cơ chế để nhân dân giám sát, góp ý;
- l) Về mức độ hài lòng chung.

2. Căn cứ đặc thù nhiệm vụ chuyên môn, khi xây dựng các tiêu chí trung cầu ý kiến, nếu cần thiết, cơ quan thực hiện việc trung cầu ý kiến có thể bổ sung các tiêu chí khác để phản ánh mức độ hài lòng đối với đặc thù chuyên môn như:

a) Mức độ hài lòng đối với loại công việc, bộ phận giải quyết, phương pháp cung ứng dịch vụ;

b) Mức độ hài lòng đối với tính khách quan, hợp lý trong giải quyết công việc;

c) Mức độ hài lòng đối với kết quả giải quyết công việc;

d) Tác động của kết quả cung ứng dịch vụ đối với công việc, đời sống của công dân, tổ chức;

đ) Mức độ hài lòng đối với việc tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, kiến nghị, góp ý, khiếu kiện của tổ chức, công dân đối với hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công;...

3. Nếu cơ quan thực hiện việc trung cầu ý kiến không phải là cơ quan cung ứng dịch vụ hành chính công về lĩnh vực đó thì các tiêu chí bổ sung phải được sự thống nhất bằng văn bản của cơ quan cung ứng dịch vụ hành chính công về lĩnh vực cần trung cầu ý kiến.

4. Căn cứ các tiêu chí cơ bản quy định tại khoản 1, 2 Điều này, cơ quan thực hiện việc trung cầu ý kiến xây dựng tiêu chí đảm bảo ngắn gọn, ngôn ngữ dễ hiểu, dễ thực hiện và thực hiện nhanh.

Điều 8. Quy trình trung cầu ý kiến

1. Lãnh đạo cơ quan chỉ định bộ phận hoặc thành lập tổ trung cầu ý kiến để thực hiện nhiệm vụ trung cầu;

2. Bộ phận hoặc tổ trung cầu ý kiến và các bên liên quan (nếu có) xây dựng và thống nhất nội dung tiêu chí trung cầu;

3. Tiến hành gửi phiếu trung cầu (hoặc mở hộp thư điện tử, trương mục thăm dò) để tổ chức, công dân cho ý kiến đánh giá;

4. Thu thập thông tin, tổng hợp kết quả, lập biên bản và bàn giao cho lãnh đạo cơ quan, báo cáo Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính cùng cấp và cấp trên khi có yêu cầu;

5. Thực hiện việc lưu trữ hồ sơ theo quy định.

Điều 9. Kết quả trung cầu ý kiến

1. Việc tổng hợp kết quả trung cầu ý kiến phải đảm bảo các quy định tại khoản 6, Điều 3 của Quy định này.

Thủ trưởng cơ quan thực hiện việc trung cầu ý kiến chịu trách nhiệm cá nhân, người trình kết quả tổng hợp chịu trách nhiệm trực tiếp trước pháp luật và cấp trên về tính khách quan của việc tổng hợp kết quả trung cầu ý kiến.

Trên cơ sở kết quả trưng cầu, cơ quan tổ chức việc trưng cầu ý kiến tham khảo các bên liên quan, phân tích đánh giá và xây dựng kế hoạch cải tiến công tác cung ứng dịch vụ hành chính công tại cơ quan, đơn vị mình nhằm phục vụ ngày càng tốt hơn yêu cầu của tổ chức, công dân;

2. Kết quả trưng cầu ý kiến là kênh thông tin tham khảo phục vụ hoạt động chuyên môn, hoạt động cải cách hành chính và công tác chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo các cấp, các ngành;

3. Kết quả trưng cầu ý kiến được sử dụng để tham khảo trong việc đánh giá cán bộ, công chức và cơ quan chuyên môn thực hiện nhiệm vụ cung ứng dịch vụ hành chính công.

Chương III **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 10.

Sở Nội vụ - cơ quan thường trực Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính thành phố, có trách nhiệm tổ chức triển khai, hướng dẫn, đôn đốc, theo dõi việc thực hiện; kiểm tra, đề xuất xử lý vi phạm trong việc trưng cầu ý kiến; định kỳ hằng năm hoặc theo yêu cầu trưng cầu ý kiến đột xuất, báo cáo tình hình thực hiện và kết quả trưng cầu ý kiến của các địa phương, đơn vị về Ủy ban nhân dân thành phố.

Điều 11.

Giám đốc các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các quận, huyện, phường, xã và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ cung ứng dịch vụ hành chính công định kỳ tổ chức trưng cầu ý kiến đối với lĩnh vực mình cung ứng theo Quy định này; báo cáo kết quả trưng cầu ý kiến về Ủy ban nhân dân thành phố thông qua Sở Nội vụ.

Điều 12.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân thành phố để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Trần Văn Minh

PHỤ LỤC THAM KHẢO

Các tiêu chí cơ bản để đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Các tiêu chí đánh giá	Phương án đánh giá
I. Về cán bộ, công chức	
1. Thái độ của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Tốt <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Chưa tốt
2. Tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc	<input type="checkbox"/> Có tinh thần trách nhiệm cao <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Thiếu trách nhiệm
3. Cán bộ, công chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ	<input type="checkbox"/> Đầy đủ, một lần, dễ hiểu <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Còn khó hiểu <input type="checkbox"/> Không hiểu, cảm thấy phiền hà
4. Cách thức làm việc của cán bộ, công chức	<input type="checkbox"/> Am hiểu công việc, chuyên nghiệp <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Giải quyết công việc còn lúng túng, tỏ ra không am hiểu công việc
II. Cơ sở vật chất	
Cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ tổ chức, công dân trong khi giao dịch (dịch vụ photo, bàn ghế, nước uống, quạt gió...)	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Tốt <input type="checkbox"/> Chưa tốt
III. Về công khai công vụ	
1. Vị trí làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	<input type="checkbox"/> Thuận tiện <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Chưa thuận tiện
2. Các nội dung niêm yết công khai	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, đầy đủ <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Chưa rõ ràng, đầy đủ
3. Đeo thẻ công chức, đặt bảng tên trên bàn của cán bộ, công chức xử lý công việc	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
IV. Về quy trình	
1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	<input type="checkbox"/> Hợp lý <input type="checkbox"/> Chưa hợp lý, cần cải tiến thêm
2. Cách thức giải quyết theo quy trình đã quy định	<input type="checkbox"/> Đúng trình tự, cách thức <input type="checkbox"/> Chưa đúng trình tự, cách thức

V. Về thủ tục	
1. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành	<input type="checkbox"/> Đơn giản, dễ thực hiện <input type="checkbox"/> Rườm rà, cần cải tiến thêm
2. Ngoài thủ tục quy định có yêu cầu thêm thủ tục, giấy tờ nào khác	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không <i>Nếu có, thêm loại giấy tờ gì?</i>
VI. Về thời gian	
1. Thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ	<input type="checkbox"/> Nhanh <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Lâu
2. Nếu chờ đợi lâu, lý do	<input type="checkbox"/> Do nhiều công dân, tổ chức đến cùng một lúc <input type="checkbox"/> Do cán bộ, công chức xử lý chậm <input type="checkbox"/> Lý do khác (công chức đi làm muộn/làm việc riêng, lãnh đạo đi vắng...)
3. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ so với hẹn	<input type="checkbox"/> Sớm hơn <input type="checkbox"/> Đúng hẹn <input type="checkbox"/> Trễ hẹn
VII. Về phí, lệ phí	
1. Việc thu phí, lệ phí theo quy định đã niêm yết	<input type="checkbox"/> Đúng quy định <input type="checkbox"/> Không đúng quy định
2. Tổ chức, công dân phải chịu chi phí ngoài quy định	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
VIII. Về cơ chế giám sát, góp ý	
1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý)	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Có nhưng không thường xuyên <input type="checkbox"/> Không có
2. Việc cơ quan và cán bộ, công chức tiếp thu các phản ánh, kiến nghị, góp ý	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Có nhưng chưa tốt lắm <input type="checkbox"/> Không
3. Việc cơ quan và cán bộ, công chức phản hồi các phản ánh, kiến nghị, góp ý	<input type="checkbox"/> Có phản hồi <input type="checkbox"/> Có phản hồi nhưng chưa thoả đáng <input type="checkbox"/> Không phản hồi
IX. Mức hài lòng chung của tổ chức, công dân	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng