

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ BIÊN HOÀ**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: *23225* /UBND-THNC
V/v triển khai khảo sát ý kiến
người dân năm 2021.

Biên Hòa, ngày *29* tháng 11 năm 2021

Kính gửi:

- Trưởng Bộ phận Một cửa thành phố;
- Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thành phố;
- Cơ quan ngành dọc: Chi cục Thuế khu vực Biên Hòa – Vĩnh Cửu, Công an thành phố, Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – CN. Biên Hòa.
- Chủ tịch UBND 30 phường, xã.

UBND thành phố Biên Hòa nhận được Văn bản số 5096/SNV-TT ngày 23/11/2021 của Sở Nội vụ tỉnh Đồng Nai về việc triển khai khảo sát ý kiến người dân năm 2021.

Xét đề nghị của Phòng Nội vụ tại Tờ trình số 879/TTr-NV ngày 24/11/2021, nhằm đảm bảo công tác khảo sát ý kiến người dân trên địa bàn thành phố năm 2021 diễn ra thuận lợi, khách quan, chính xác, Chủ tịch UBND thành phố Biên Hòa có ý kiến chỉ đạo các đơn vị, địa phương như sau:

1. Thông báo đến các đơn vị, địa phương về Chương trình khảo sát ý kiến người dân năm 2021, cụ thể:

- **Mục đích khảo sát:** đánh giá mức độ hài lòng của người dân về quá trình giải quyết TTHC nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước. Kết quả khảo sát là căn cứ đánh giá chỉ số cải cách hành chính của thành phố và các phường, xã năm 2021; Thủ trưởng các cơ quan căn cứ để kết quả khảo sát kịp thời tổ chức chấn chỉnh công tác tiếp nhận giải quyết hồ sơ tại các đơn vị, địa phương.

- **Thời gian khảo sát:** từ ngày 23/11/2021 đến ngày 31/12/2021.

- **Đối tượng khảo sát:** người dân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính tại các đơn vị, địa phương trong năm 2021.

- **Hình thức khảo sát, gồm 02 hình thức:**

+ Đối với người dân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4: thông qua thư điện tử (Email).

+ Đối với người dân, tổ chức trực tiếp đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố, phường, xã: thông qua phiếu khảo sát trực tuyến.

- **Nội dung khảo sát, gồm 02 nhóm câu hỏi:**

+ Khảo sát ý kiến người dân về quá trình giải quyết TTHC.

+ Khảo sát ý kiến người dân về giải quyết thủ tục hỗ trợ người bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19 (Nghị quyết 68).

2. Chỉ đạo Thủ trưởng các đơn vị, địa phương chịu trách nhiệm thực hiện:

- Phổ biến đến cán bộ, công chức, viên chức; nhất là công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ – trả kết quả TTHC biết về chủ trương, mục đích và nội dung khảo sát nêu trên; Quán triệt thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận hồ sơ – trả kết quả, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ, trách nhiệm hướng dẫn, giải quyết công việc cho người dân, tổ chức theo quy định.

- Thông tin đến người dân, tổ chức biết và thực hiện niêm yết công khai Mã QR (*hình ảnh kèm theo*) tại mỗi quầy làm việc; đồng thời, giao công chức, viên chức hướng dẫn người dân quét mã QR để tham gia ý kiến khảo sát trực tiếp tại Bộ phận Một cửa thành phố và 30 phường, xã.

Lưu ý: hệ thống sẽ loại bỏ các Phiếu khảo sát từ cùng 01 thiết bị.

3. Giao Phòng Nội vụ theo dõi, đôn đốc các đơn vị triển khai thực hiện; căn cứ kết quả khảo sát được Sở Nội vụ tinh thông báo định kỳ kịp thời tham mưu UBND thành phố xem xét, xử lý trách nhiệm người đứng đầu đơn vị, địa phương để xảy ra tình trạng cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý có hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, tổ chức; tổng hợp đánh giá chỉ số cải cách hành chính, công vụ, chính quyền cơ sở cấp xã năm 2021.

Đề nghị các đơn vị, địa phương triển khai thực hiện.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT. UBND TP;
- Văn phòng HĐND – UBND TP (p/h)
- Phòng Nội vụ thành phố (t/h);
- Phòng VH-TT thành phố (biết)
- Lưu VT, THNC.



CHỦ TỊCH

Nguyễn Hữu Nguyên

**MÃ QR PHIẾU KHẢO SÁT
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ GIẢI
QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ UBND PHƯỜNG, XÃ.....**

*Quý người dân, tổ chức vui lòng sử dụng ứng dụng Zalo
quét mã QR sau đây để thực hiện khảo sát*



Ý kiến của quý người dân, tổ chức là cơ sở quan trọng để cơ quan nhà nước đánh giá và cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công trong thời gian tới. Rất mong nhận được ý kiến đánh giá của quý người dân, tổ chức.

Trân trọng./.