

KẾ HOẠCH

Khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Hậu Giang giai đoạn 2021 - 2030

Thực hiện Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 29 tháng 01 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hậu Giang về Tổng thể cải cách hành chính nhà nước tỉnh Hậu Giang giai đoạn 2021 - 2030; Kế hoạch số 3906/KH-UBND ngày 07 tháng 11 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hậu Giang về việc nâng cao chất lượng các Chỉ số: PAR INDEX, SIPAS, PAPI và PCI tỉnh Hậu Giang giai đoạn 2018 - 2021 và những năm tiếp theo; Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch “Khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Hậu Giang giai đoạn 2021 – 2030”, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU - YÊU CẦU

1. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung:

Nhằm kịp thời thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) để đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Hàng năm, tiến hành đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Trên cơ sở kết quả chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính, tham mưu, đề xuất với cơ quan có thẩm quyền giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế; cải thiện chất lượng phục vụ; từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức là cơ sở đánh giá chỉ số cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan, đơn vị.

2. Yêu cầu

a) Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức phải đảm bảo tính khoa học, thống nhất, khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với điều kiện nguồn lực của tỉnh.

b) Các yếu tố, tiêu chí, tiêu chí thành phần phải được xác định với số lượng, nội dung đảm bảo đáp ứng yêu cầu của cải cách hành chính; phù hợp với các quy định liên quan và thực tiễn cung ứng dịch vụ hành chính công hiện nay.

c) Bộ câu hỏi trong Phiếu điều tra xã hội học phải phù hợp, đảm bảo các thông tin để khảo sát, phân tích, đánh giá kết quả; dễ hiểu, dễ trả lời; phù hợp với trình độ dân trí, tính đa dạng đối tượng trong điều tra xã hội học.

d) Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đại diện giúp cơ quan hành chính nhà nước xác định được các tồn tại, hạn chế, đề ra giải pháp khắc phục, từ đó cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

đ) Kết quả khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức hàng năm được công bố cùng với kết quả đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

II. NỘI DUNG

1. Đối tượng, phạm vi đo lường sự hài lòng

a) Đối tượng: Các cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh có cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân và tổ chức. Trong đó, tập trung vào các đơn vị có thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

b) Phạm vi: Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên phạm vi toàn tỉnh.

2. Tiêu chí đo lường sự hài lòng

Các yếu tố đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 05 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm:

- a) Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất phục vụ việc giải quyết thủ tục hành chính;
- b) Nhóm tiêu chí liên quan đến việc giao tiếp trong quá trình tiếp nhận hồ sơ;
- c) Nhóm tiêu chí liên quan đến trình tự, thủ tục thực hiện thủ tục hành chính;
- d) Nhóm tiêu chí về kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- đ) Nhóm tiêu chí về tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị.

3. Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng

a) Đối tượng điều tra xã hội học:

Là người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công trong phạm vi thời gian xác định điều tra xã hội học.

b) Phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học:

Việc chọn mẫu điều tra xã hội học được thực hiện theo các bước sau:

- Bước 1: Chọn cơ quan;

- Bước 2: Xác định tổng số giao dịch của các dịch vụ hành chính công đã được hoàn thành trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học đối với các cơ quan hành chính được chọn điều tra xã hội học;

- Bước 3: Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học;
- Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra xã hội học.

c) Phiếu điều tra xã hội học:

Trên cơ sở mẫu Phiếu điều tra xã hội học được quy định tại Phụ lục I và Phụ lục II ban hành kèm theo Quyết định số 628/QĐ-BNV ngày 21 tháng 5 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ, Tổ chuyên viên tham mưu Hội đồng đánh giá, xếp loại công tác CCHC tỉnh chọn đối tượng, lĩnh vực thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và xác định cỡ mẫu Phiếu điều tra xã hội học áp dụng hàng năm phù hợp với điều kiện thực tế của tỉnh.

d) Phương thức điều tra xã hội học:

Có thể áp dụng một hoặc nhiều phương thức điều tra xã hội học sau:

- Phát Phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời;
- Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn;
- Khảo sát qua thư điện tử;
- Khảo sát qua phần mềm hoặc Ứng dụng khác.

đ) Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số:

Trên cơ sở hướng dẫn tại Mục 6, Phần I Quyết định số 628/QĐ-BNV ngày 21 tháng 5 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ, Tổ chuyên viên xây dựng công cụ thuật toán và các mẫu, biểu tổng hợp phù hợp với phạm vi, đối tượng, quy mô và lĩnh vực thủ tục hành chính khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức hàng năm.

e) Báo cáo kết quả:

- Tên báo cáo: Báo cáo chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm...
- Nội dung báo cáo gồm: Giới thiệu chung; tình hình triển khai; kết quả; nhận xét, đánh giá, kiến nghị; các Phụ lục.

4. Thời gian khảo sát

- Khảo sát định kỳ vào quý IV hàng năm.
- Khảo sát theo yêu cầu thực tế hoặc theo chỉ đạo.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí triển khai thực hiện Kế hoạch này được đảm bảo từ nguồn kinh phí cải cách hành chính hàng năm của tỉnh và các nguồn hợp pháp khác.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở, ban, ngành tỉnh; UBND huyện, thị xã, thành phố

a) Phối hợp, hỗ trợ Sở Nội vụ trong triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức hàng năm trên địa bàn tỉnh. Bố trí nguồn lực phù hợp để triển khai nhiệm vụ phối hợp, hỗ trợ triển khai đo lường theo Kế hoạch hàng năm.

b) Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong phạm vi cơ quan, đơn vị. Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng để cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

c) Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả điều tra, khảo sát về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để tổng hợp kết quả.

2. Sở Nội vụ

a) Hàng năm, tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch thực hiện cụ thể và theo dõi, tổng hợp báo cáo UBND tỉnh tình hình, kết quả khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh.

b) Chủ trì, phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và Hội Cựu chiến binh Việt Nam tỉnh tổ chức giám sát quá trình phát, thu Phiếu điều tra xã hội học; phúc tra kết quả điều tra xã hội học theo quy định.

c) Chủ trì, phối hợp Sở Tài chính lập dự toán kinh phí để khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức.

d) Tham mưu UBND tỉnh trong việc chỉ đạo, hướng dẫn các sở, ban, ngành tỉnh; UBND huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan có liên quan triển khai khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức.

đ) Nghiên cứu, rà soát, đề xuất việc sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện phương pháp, cách thức tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đảm bảo phù hợp với từng thời điểm, đối tượng cụ thể.

e) Đề xuất các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế được chỉ ra qua kết quả khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức để từng bước cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

ê) Phối hợp với Tổ chuyên viên để lựa chọn cách thức phát phiếu điều tra và chọn đơn vị tiến hành điều tra theo quy định.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh và địa phương cung cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện trong năm, để làm cơ sở xác định cỡ mẫu điều tra; cung cấp Danh sách tổ chức, người dân đã thực hiện thủ tục hành chính và xác định Danh sách đối tượng trả lời phiếu hỏi.

4. Sở Tài chính

Sở Tài chính căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện Kế hoạch theo quy định.

Hướng dẫn việc thanh toán tiền trả lời Phiếu điều tra xã hội học cho người dân, người đại diện tổ chức (có thể do điều tra viên chi trả), nhằm đảm bảo hỗ trợ kịp thời cho điều tra viên thực hiện nhiệm vụ.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh Việt Nam tỉnh

Phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện giám sát quá trình phát, thu Phiếu điều tra xã hội học; giám sát việc thanh toán tiền trả lời phiếu điều tra xã hội học cho người dân, người đại diện tổ chức do điều tra viên thực hiện và phúc tra kết quả điều tra xã hội học.

6. Sở Thông tin và Truyền thông

Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ định hướng và cung cấp thông tin cho Báo Hậu Giang, Đài Phát thanh và Truyền hình Hậu Giang thực hiện tuyên truyền về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tham gia thực hiện Kế hoạch này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, phát sinh, đề nghị các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo, đề xuất UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- TT.TU, HĐND, UBND tỉnh;
- Các cơ quan tham mưu, giúp việc Tỉnh ủy;
- Ủy ban MTTQVN và các Đoàn thể tỉnh;
- Sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- Lưu: VT, NC. TK

E/2021/CCHC/NV/10.8KH DL

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đông Văn Thanh