

Số: 06 /KH-UBND

Đồng Nai, ngày 12 tháng 01 năm 2022

KẾ HOẠCH

Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Nai năm 2022

Căn cứ Văn bản số 576-KL/TU ngày 26/7/2018 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Đề án tăng cường cải cách thủ tục hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh và mức độ hài lòng của người dân;

Thực hiện Kế hoạch số 16341/KH-UBND ngày 28/12/2021 về cải cách hành chính của tỉnh năm 2022;

Chủ tịch UBND tỉnh ban hành kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Đo lường khách quan, chính xác mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ và chất lượng cung cấp dịch vụ công của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh làm cơ sở:

- Đánh giá hiệu quả công tác cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân của các Sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã và các cơ quan ngành dọc;

- Các cơ quan nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ, nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người dân;

- Phát huy vai trò giám sát và tham gia của người dân vào công tác cải cách hành chính;

- Làm cơ sở đánh giá hiệu quả công tác cải cách hành chính của đơn vị, địa phương; trách nhiệm người đứng đầu trong triển khai các giải pháp cải cách hành chính, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

2. Yêu cầu

- Công tác khảo sát phải bảo đảm chính xác, khách quan và phản ánh theo thời gian thực, kết nối chặt chẽ với quy trình và trách nhiệm của các cá nhân, tập thể giải quyết thủ tục hành chính và giải quyết phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; giúp các cơ quan hành chính xác định được tồn tại hạn chế, có giải pháp kịp thời để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức;

- Việc triển khai và kết quả được thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận, dễ sử dụng đối với mọi đối tượng;

- Việc triển khai đảm bảo đúng kế hoạch, phương pháp, nguồn lực được phân bổ, đạt kết quả, mục tiêu đề ra.

- Sử dụng công nghệ để nâng cao hiệu quả, tính chính xác, nhanh chóng trong thu thập và tổng hợp ý kiến đánh giá của người dân, doanh nghiệp.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ THỜI GIAN KHẢO SÁT

1. Phạm vi

Khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công, quá trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị sau:

- Các Sở, ban ngành;
- UBND cấp huyện;
- UBND cấp xã;
- Các cơ quan ngành dọc gồm: thuế, bảo hiểm xã hội, công an.

2. Đối tượng

Tổ chức, người dân, người đại diện cho tổ chức, cá nhân có thực hiện thủ tục hành chính, đã hoàn tất hoặc đang xử lý thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị trong kỳ đánh giá.

3. Thời gian thực hiện

Việc khảo sát được tiến hành định kỳ hàng tháng đến hết tháng 12/2022.

III. CÁC TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC

Các tiêu chí thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức là các tiêu chí cơ bản đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công của các cơ quan đơn vị; nội dung của phiếu khảo sát được điều chỉnh phù hợp với từng giai đoạn triển khai các nội dung cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh, gồm các tiêu chí sau:

1. Thông tin chung của đối tượng được khảo sát:

- Đơn vị giải quyết thủ tục hành chính;
- Lĩnh vực, thủ tục hành chính;
- Hình thức giải quyết hồ sơ.

2. Mức độ hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức tiếp nhận và xử lý hồ sơ

- Thái độ giao tiếp khi hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính;
- Năng lực hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp;
- Tình trạng gây phiền hà, nhũng nhiễu, đòi tiền phí ngoài quy định (nếu có).

3. Mức độ hài lòng chung về cả quá trình giải quyết thủ tục hành chính

- Thời gian giải quyết của cơ quan, đơn vị (đúng hạn, chậm trễ);
- Thành phần hồ sơ theo quy định;
- Tình trạng đi lại, liên hệ nhiều cơ quan trong quá trình giải quyết hồ sơ;
- Thông tin về tình trạng giải quyết hồ sơ (biên nhận hồ sơ, ngày hẹn trả, thư xin lỗi về hồ sơ trễ hẹn, hướng dẫn hồ sơ bổ sung...).

4. Mức độ hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

- Mức độ tiếp cận thông tin về các kênh gửi phản ánh, kiến nghị (niêm yết công khai các đầu mối tiếp nhận phản ánh; thuận lợi, khó khăn trong việc gửi phản ánh);
- Chất lượng giải quyết phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức về thủ tục hành chính (nhanh chóng, tích cực, chậm trễ, không tích cực...).

5. Mức độ tiếp cận thông tin về dịch vụ hành chính công

- Chất lượng các tiện ích cải cách hành chính (dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính, cổng thông tin điện tử, Tổng đài DVC 1022...);
- Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về các tiện ích nêu trên.

6. Ý kiến góp ý của người dân để cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Nguồn cung cấp thông tin cho người dân, thái độ giao tiếp của công chức, viên chức, đơn giản hóa thủ tục hành chính, cắt giảm thời gian giải quyết hồ sơ, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin cung cấp tiện ích cho người dân...

7. Đánh giá về chất lượng ban hành và thực hiện văn bản quy phạm pháp luật

- Tính hợp lý, rõ ràng trong các quy định pháp luật được đơn vị tham mưu ban hành;
- Tính kịp thời trong ban hành, thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật của đơn vị;
- Tính nhất quán trong thực thi các văn bản quy phạm pháp luật của đơn vị.

IV. CÁCH CHỌN MẪU VÀ PHƯƠNG THỨC KHẢO SÁT

1. Chọn mẫu khảo sát

- Công tác chọn mẫu được thực hiện từ:

Danh sách người dân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước;

Người dân, tổ chức đến thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công, Bộ phận Một cửa của đơn vị, địa phương.

- Số phiếu khảo sát năm 2022 là 14.000 phiếu, được phân bố phù hợp theo tỉ lệ số lượng hồ sơ thủ tục hành chính của mỗi đơn vị.

2. Cách thức tiến hành khảo sát

a) Phương thức khảo sát: Việc tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức được thực hiện qua 03 phương thức sau:

- Phỏng vấn qua điện thoại: Điều tra viên sẽ phỏng vấn qua điện thoại với người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính được chọn từ mẫu khảo sát.

- Phỏng vấn trực tiếp: Điều tra viên phỏng vấn trực tiếp người dân thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa cấp xã.

- Khảo sát qua thư điện tử: phiếu khảo sát điện tử được gửi tới thư điện tử của người dân, doanh nghiệp.

- Khảo sát qua website khảo sát: được công khai đến người dân tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp và qua các phương tiện thông tin truyền thông.

b) Tổng hợp và giám sát khảo sát: Việc phỏng vấn, thu thập và tổng hợp ý kiến đánh giá của người dân được thực hiện trên phần mềm trong đó đáp ứng các yêu cầu:

- Đảm bảo chính xác đối tượng được khảo sát;

- Thao tác ghi nhận, tổng hợp ý kiến người dân được thực hiện nhanh chóng theo thời gian thực; cảnh báo kịp thời các thông tin đánh giá tiêu cực của người dân;

- Thông tin tổng hợp được lưu trữ khoa học, dễ dàng truy vấn, đáp ứng công tác phúc tra.

3. Báo cáo kết quả khảo sát

Giao Sở Nội vụ xây dựng báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022; thông báo tới các đơn vị, địa phương kết quả khảo sát thường xuyên để có giải pháp chấn chỉnh kịp thời, nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính;

Kết quả khảo sát được sử dụng vào đánh giá chỉ số cải cách hành chính của các đơn vị, địa phương và xem xét trách nhiệm người đứng đầu đơn vị, địa phương trong triển khai công tác cải cách hành chính.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí được cấp từ nguồn kinh phí không tự chủ ngoài khoán cho Sở Nội vụ đảm bảo thực hiện hiệu quả Kế hoạch.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức thực hiện Kế hoạch này;

- Lập dự toán kinh phí triển khai Kế hoạch phối hợp với Sở Tài chính thẩm định theo quy định;

- Chủ trì tổ chức sử dụng phần mềm khảo sát ý kiến người dân, đáp ứng các yêu cầu của Kế hoạch và ký kết hợp đồng với đơn vị thực hiện khảo sát;

- Theo dõi kết quả khảo sát, định kỳ thông báo, công khai kết quả khảo sát hàng tháng; kịp thời thông báo về các ý kiến đánh giá bất thường tới các đơn vị, địa phương để xử lý kịp thời;

- Báo cáo kết quả khảo sát ý kiến người dân năm 2022 theo đúng Kế hoạch này; tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh các giải pháp cải thiện mức độ hài lòng của người dân doanh nghiệp.

2. Sở Tài chính

Thẩm định, hướng dẫn đơn vị lập dự toán, thanh quyết toán kinh phí theo quy định.

3. Sở Thông tin và Truyền thông

Hỗ trợ kết nối, chia sẻ dữ liệu đối tượng khảo sát trên Hệ thống Một cửa điện tử; hỗ trợ triển khai các giải pháp truyền thông đến người dân tham gia khảo sát trực tuyến (qua hộp thư điện tử, tin nhắn SMS...).

4. Văn phòng UBND tỉnh

Phối hợp rà soát kết quả khảo sát định kỳ, làm căn cứ đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và nghiên cứu đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cải thiện mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

5. Các đơn vị được khảo sát

- Các sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trên hệ thống một cửa điện tử;

- Cục thuế, Bảo hiểm xã hội tỉnh hỗ trợ cung cấp danh sách người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính tại đơn vị với các thông tin theo yêu cầu đảm bảo công tác khảo sát ý kiến người dân;


- Trên cơ sở kết quả khảo sát, các cơ quan, đơn vị xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) phương án cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công cung cấp tại đơn vị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức năm 2022.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các đơn vị, địa phương phối hợp thực hiện.

Nơi nhận:

- Vụ cải cách hành chính - Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Sở ban ngành;
- Cục Thuế tỉnh, Công an tỉnh, BHXH tỉnh;
- UBND cấp huyện;
- Chánh, Phó VP UBND tỉnh;
- Trung tâm Hành chính công tỉnh;
- Lưu: VT, HCC, Sở Nội vụ.

CHỦ TỊCH



Cao Tiến Dũng