

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 2023

Căn cứ Kết luận 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 282/KH-UBND ngày 29/12/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về cải cách hành chính năm 2023;

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 2023, 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 hành chính công, dịch vụ công thiết yếu 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;

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

- Tăng cường nhận thức, văn hóa thực thi nhiệm vụ lấy người dân làm trung tâm trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức;

- 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; 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 hành chính công, dịch vụ công nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người dân.

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 các 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 đo lường

- Đối với cơ quan quản lý nhà nước: các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính và quản lý nhà nước về cung ứng dịch vụ công thiết yếu được khảo sát;

- Đối với các thủ tục hành chính: các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị:

- + 17 Sở, ban ngành (trừ 04 đơn vị đặc thù: Ban Quản lý Khu công nghệ cao công nghệ sinh học, Ban Dân tộc, Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh);

- + 11 UBND cấp huyện;

- + 170 UBND cấp xã;

- + Các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh gồm: Công an, Thuế, Bảo hiểm xã hội.

- Đối với các dịch vụ công thiết yếu, gồm 06 nhóm dịch vụ là: giáo dục phổ thông; khám, chữa bệnh; trật tự, an toàn xã hội; giao thông đường bộ; nước sinh hoạt; điện sinh hoạt.

2. Đối tượng được khảo sát

Tổ chức, người dân, người đại diện cho tổ chức, cá nhân:

- 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;

- Sử dụng 06 dịch vụ công thiết yếu trong phạm vi khảo sát tại các địa phương trên địa bàn tỉnh.

3. Thời gian thực hiện

Việc khảo sát được tiến hành định kỳ hàng tháng đến hết năm 12/2023.

III. CÁC NỘI DUNG KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC

Nội dung đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước bao gồm đo lường nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước dựa trên trải nghiệm và cảm nhận của người dân.

- **Các yếu tố được lựa chọn để khảo sát sự hài lòng của người dân:** (1) tiếp cận dịch vụ, thông tin, quy định, chính sách pháp luật và các tiện ích hỗ trợ; (2) quy trình thực hiện thủ tục hành chính, thực thi quy định về cung cấp dịch vụ công; (3) cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên xử lý hồ sơ thủ tục liên quan đến cung cấp dịch vụ công; (4) kết quả dịch vụ; (5) việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công.

Đối với mỗi yếu tố trên, lựa chọn một số yếu tố thành phần quan trọng, phản ánh các tiêu chuẩn, định mức chất lượng cần đạt được theo quy định hiện hành và yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước để khảo sát.

- **Câu hỏi khảo sát** được phân thành 03 loại nhằm thu thập thông tin để xây dựng 03 loại chỉ số, gồm: (1) Câu hỏi khảo sát nhận định, đánh giá; (2) Câu hỏi khảo sát sự hài lòng; (3) Câu hỏi khảo sát nhu cầu, mong đợi.

Phần nội dung hỏi được xây dựng từ yếu tố thành phần và tiêu chí đo lường xác định đối với yếu tố thành phần đó. Phần phương án trả lời được thể hiện theo thang điểm lựa chọn hoặc thang điểm 1 - 5.

IV. PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Chọn mẫu khảo sát

- Công tác chọn mẫu được thực hiện như sau:

+ 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.

+ Người dân đã và đang sử dụng dịch vụ công thiết yếu tại tác địa phương nơi sinh sống.

- Tổng số phiếu khảo sát năm 2023 là 14.000 phiếu (không bao gồm các phiếu khảo sát trực tuyến), được phân bố phù hợp theo tỉ lệ số lượng hồ sơ thủ tục hành chính của mỗi đơn vị, các lĩnh vực và dân số các huyện, thành phố.

2. Phương pháp khảo sát

a) **Hình thức khảo sát:** Việc tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức được thực hiện qua 04 phương thức sau:

- Phỏng vấn qua điện thoại: Điều tra viên 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, sử dụng 06 nhóm dịch vụ công thiết yếu;

- 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, các đơn vị cung cấp 06 nhóm dịch vụ công thiết yếu được khảo sát.

b) Thu thập thông tin 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.

c) Phúc tra khảo sát:

- Việc phúc tra được thực hiện định kỳ sau khi thông tin phiếu khảo sát được thu thập;

- Hình thức phúc tra khảo sát đo lường sự hài lòng phù hợp với nhu cầu, điều kiện, như: gọi điện thoại, gửi tin nhắn, gửi thư điện tử... Kết quả phúc tra khảo sát phải được sử dụng làm cơ sở để xử lý các tồn tại, vi phạm và rút kinh nghiệm cho các cuộc khảo sát đo lường sự hài lòng tiếp theo.

3. Cách thức tính chỉ số hài lòng của người dân, báo cáo và quản lý kết quả khảo sát

- Giao Sở Nội vụ xây dựng báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 trên cơ sở phương pháp được Bộ Nội vụ ban hành;

- Thông tin 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 không hài lòng tới các đơn vị, địa phương để xử lý kịp thời; thông tin, tuyên truyền kịp thời về việc triển khai khảo sát sự hài lòng, kết quả khảo sát tới người dân, doanh nghiệp;

- Báo cáo kết quả khảo sát ý kiến người dân năm 2023 theo đúng Kế hoạch; tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các đơn vị, địa phương triển khai 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 và hỗ trợ hoạt động phúc tra kết quả khảo sát 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 phối hợp 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; các đơn vị được khảo sát 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; tạo điều kiện để điều tra viên tiến hành khảo sát người dân theo kế hoạch.

- Các cơ quan quản lý nhà nước về cung ứng các dịch vụ công thiết yếu được khảo sát thông tin đến các tổ chức trực tiếp cung ứng dịch vụ công được biết, phối hợp thực hiện các nhiệm vụ theo kế hoạch.

- 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 năm 2023, 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 2023; tổ chức thực hiện các giải pháp cụ thể để đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên biết, nâng cao tinh thần trách nhiệm phục vụ người dân, doanh nghiệp.

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.



CHỦ TỊCH

Cao Tiến Dũng