

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 2024

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 300/KH-UBND ngày 28/12/2023 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 2024, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức để đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh;

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

- Tăng cường nhận thức, kỷ cương, thái độ phục vụ người dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức;

- Thông qua việc khảo sát để đánh giá hiệu quả công tác cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị, địa phương; 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, nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người dân;

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

2. Yêu cầu

- Công tác khảo sát phải bảo đảm chính xác, khoa học, khách quan, phù hợp, công khai và minh bạch;

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

- Việc triển khai và kết quả khảo sát được thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận, dễ sử dụng đối với các đối tượng; kết quả đảm bảo phản ánh sát thực tế về hoạt động cung cấp dịch vụ công của đơn vị, địa phương; giúp các đơn vị, địa phương xác định được những tồn tại hạn chế, có giải pháp kịp thời để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức;

- Nội dung thông tin trên phiếu khảo sát đảm bảo đơn giản, dễ tiếp cận, dễ hiểu và dễ đưa ra phương án trả lời cho người dân;

- 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;

- Ứng dụng công nghệ thông tin 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

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (trừ các cơ quan, đơn vị không phát sinh hoặc phát sinh rất ít thủ tục hành chính với người dân như: Ban Quản lý Khu công nghệ cao công nghệ sinh học, Ban Dân tộc, Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh).

- UBND các huyện, thành phố.

- UBND các xã, phường, thị trấn.

2. Đối tượng được khảo sát

Người dân, người đại diện cho tổ chức có thực hiện giao dịch thủ tục hành chính và đã nhận kết quả trong kỳ đánh giá.

3. Thời gian thực hiện

Việc khảo sát được tiến hành thường xuyên đến hết năm 2024.

III. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP VÀ CHỌN MẪU KHẢO SÁT

1. Nội dung

Nội dung khảo sát trong năm 2024 tập trung vào đánh giá mức độ hài lòng, mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công.

2. Phương pháp khảo sát

Việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước dự kiến sử dụng các phương pháp sau:

(1) Khảo sát qua phỏng vấn: điều tra viên sẽ phỏng vấn người dân và điền thông tin trả lời vào phiếu khảo sát;

(2) Phát phiếu khảo sát: người dân đến làm thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp sẽ được phát phiếu khảo sát và thu lại ngay sau đó;

(3) Khảo sát trực tuyến: phiếu khảo sát trực tuyến sẽ được gửi kèm qua tin nhắn tới người dân thông qua tin nhắn sms sau khi nhận kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

3. Chọn mẫu khảo sát

Mẫu khảo sát sẽ được lấy từ danh sách người dân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Tổng số phiếu khảo sát năm 2024 dự kiến là 14.000 phiếu (không bao gồm các phiếu khảo sát trực tuyến), được phân bổ phù hợp theo tỉ lệ số lượng hồ sơ thủ tục hành chính của mỗi đơn vị.

IV. 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.

V. 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; trong đó:

Xây dựng mẫu phiếu khảo sát, xác định số lượng phiếu khảo sát của từng đơn vị; chọn đơn vị thực hiện phỏng vấn và tổ chức tập huấn đối với đội ngũ điều tra viên; thông tin, tuyên truyền về việc triển khai khảo sát tới người dân, doanh nghiệp; theo dõi kết quả khảo sát, thông báo, công khai kết quả khảo sát định kỳ; kịp thời thông báo về các ý kiến đánh giá không hài lòng tới các đơn vị, địa phương để xử lý kịp thời.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính lập dự toán kinh phí triển khai Kế hoạch.

- Tổng hợp, xây dựng báo cáo, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố kết quả khảo sát ý kiến người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024.

2. Sở Tài chính

Thẩm định, hướng dẫn Sở Nội vụ lập dự toán, thanh quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch theo quy định.

3. Sở Thông tin và Truyền thông

Hỗ trợ cấu hình tin nhắn hoàn thành hồ sơ gửi cho người dân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính bao gồm thông tin hệ thống khảo sát; đồng thời, hỗ trợ trích xuất, kết nối, chia sẻ dữ liệu thông tin hồ sơ thủ tục hành chính với phần mềm khảo sát.

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.

5. Các đơn vị được khảo sát

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ, các đơn vị có liên quan trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch này;

- Tuyên truyền, vận động người dân tích cực tham gia, thực hiện khảo sát sau khi trả kết quả thủ tục hành chính;

- 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; 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 đối với các thủ tục không nhập thông tin trên hệ thống một cửa điện tử;

- Tạo điều kiện để điều tra viên tiến hành khảo sát người dân theo kế hoạch;

- Sử dụng kết quả khảo sát để xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2024 của các cá nhân, đơn vị thuộc phạm vi quản lý;

- Căn cứ kết quả khảo sát, các đơn vị, địa phương chỉ đạo, triển khai các giải pháp khắc phục, cải thiện nội dung còn hạn chế, đánh giá chưa tốt.

Trên đây là 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 2024; Chủ tịch UBND tỉnh đề nghị đơn vị triển khai thực hiện; trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, địa phương báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để được hướng dẫn, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Vụ cải cách hành chính - Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND;
- Q.Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Sở ban ngành;
- UBND cấp huyện;
- Chánh, Phó VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, HCC.

Q. CHỦ TỊCH



Võ Tấn Đức