

Số: /KH-UBND

Quảng Nam, ngày tháng năm 2022

KẾ HOẠCH

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

Triển khai Quyết định số 3805/QĐ-UBND ngày 25/12/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2022; Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2022 với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân và tổ chức.

- Thông qua việc khảo sát, đánh giá, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Yêu cầu

- Công tác khảo sát, đo lường phải được thực hiện một cách khách quan, khoa học, độ tin cậy cao, kết quả bảo đảm phản ánh trung thực, sát thực tế về sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Nội dung, thông tin trên phiếu điều tra đảm bảo đơn giản, dễ hiểu và dễ trả lời cho mọi người dân, tổ chức.

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

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI ĐIỀU TRA

1. Đối tượng

Người dân, tổ chức đã thực hiện các thủ tục hành chính với cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

2. Phạm vi điều tra: Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng dịch vụ hành chính công, quá trình giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị sau:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Quản lý các khu kinh tế và khu công nghiệp (trừ Thanh tra tỉnh, Ban Dân tộc, Sở Ngoại vụ, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh);

- Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh, gồm: Cục Thuế, Cục Hải quan, Công an tỉnh, Kho bạc nhà nước tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh;

- Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố;

- Ủy ban nhân dân cấp xã;

- Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai các huyện, thị xã, thành phố.

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, bao 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 giải quyết 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 hạn, hướng dẫn bổ sung hồ sơ...).

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, kiến nghị; thuận lợi, khó khăn trong việc gửi phản ánh, kiến nghị...);

- 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 dịch vụ công 1022...);
- Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về các tiện ích nêu trên.

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

Nguồn cung cấp thông tin cho người dân, tổ chức, 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...

IV. QUY MÔ MẪU ĐIỀU TRA

1. Quy mô mẫu điều tra

- Việc xác định quy mô mẫu điều tra cho từng đơn vị, địa phương được căn cứ theo từng lĩnh vực và số lượng khách hàng giao dịch, phù hợp với từng đơn vị, địa phương.
- Dự kiến số phiếu điều tra phân theo từng khối cơ quan trên phạm vi toàn tỉnh (*theo Phụ lục đính kèm*).

2. Yêu cầu phân bổ phiếu điều tra và xác định đối tượng khảo sát, lấy ý kiến

- Trên cơ sở quy mô mẫu điều tra dự kiến, thực hiện phân bổ phiếu điều tra theo địa bàn để bảo đảm tính đại diện của mẫu điều tra. Việc phân bổ số lượng phiếu điều tra có thể được điều chỉnh phù hợp với tình hình thực tế và bảo đảm các yêu cầu thống kê.

- Đối tượng khảo sát, lấy ý kiến được chọn theo phương pháp ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng đã thực hiện giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trong năm 2022 tại các đơn vị, địa phương.

V. NỘI DUNG THỰC HIỆN

TT	Nội dung công việc	Thời gian	Cơ quan thực hiện
1	Ban hành Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022.	Tháng 7/2022	Ủy ban nhân dân tỉnh
2	Ban hành các văn bản chỉ đạo, tài liệu hướng dẫn chi tiết việc tổ chức điều tra.	Tháng 7-8/2022	Sở Nội vụ
3	Hoàn thiện mẫu phiếu điều tra, xây dựng phương án điều tra chi tiết	Tháng 7/2022	Sở Nội vụ

TT	Nội dung công việc	Thời gian	Cơ quan thực hiện
4	Chọn mẫu điều tra		
a)	Tổng hợp danh sách thông tin về người dân, tổ chức đã được giải quyết hồ sơ theo lĩnh vực được chọn điều tra.	Tháng 8/2022	Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam; các Sở, Ban, ngành; các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai các huyện, thị xã, thành phố.
b)	Rà soát, chọn mẫu điều tra, bổ sung thông tin cụ thể của đối tượng điều tra.	Tháng 8/2022	Sở Nội vụ
c)	Tổng hợp danh sách, phiếu đề bàn giao cho đơn vị điều tra.	Tháng 9/2022	Sở Nội vụ
5	Triển khai khảo sát		
a)	Ký Hợp đồng thực hiện việc phát phiếu, thu phiếu điều tra.	Tháng 9/2022	Sở Nội vụ, Đơn vị điều tra
b)	Tổ chức hội thảo, tập huấn cho điều tra viên.	Tháng 9/2022	Sở Nội vụ, Đơn vị điều tra
c)	Tiến hành phát, thu phiếu điều tra	Tháng 9-10/2022	Đơn vị điều tra
6	Giám sát, phúc tra, kiểm tra quá trình lấy phiếu điều tra	Tháng 9-10/2022	Sở Nội vụ
7	Kiểm tra, phân loại phiếu điều tra theo từng lĩnh vực.	Tháng 10-11/2022	Đơn vị điều tra
8	Lọc, làm sạch, phân loại phiếu; nhập dữ liệu.	Tháng 11/2021	Sở Nội vụ
9	Tổng hợp, phân tích số liệu, xây dựng báo cáo.	Tháng 12/2022	Sở Nội vụ
10	Công bố Chỉ số hài lòng năm 2022	Tháng 01/2023	Ủy ban nhân dân tỉnh

VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Từ nguồn kinh phí cải cách hành chính đã được giao cho Sở Nội vụ trong dự toán thu, chi ngân sách năm 2022.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ chủ trì xây dựng Phương án điều tra, thành lập Tổ Điều tra; hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các đơn vị, địa phương tham mưu thực hiện các nội dung kế hoạch đề ra; giám sát quá trình điều tra.

2. Các Sở, Ban, ngành, các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

- Cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống một cửa.

- Có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin, địa chỉ cụ thể về người dân, tổ chức đã nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên các lĩnh vực điều tra theo yêu cầu Sở Nội vụ để tổng hợp và chọn mẫu điều tra.

- Hỗ trợ, tích cực phối hợp với Sở Nội vụ và các đơn vị có liên quan trong quá trình thực hiện Kế hoạch này.

3. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, Đài Phát thanh-Truyền hình tỉnh, Báo Quảng Nam phối hợp tuyên truyền, thông tin về nội dung và kết quả khảo sát đến người dân, tổ chức.

Trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để được hướng dẫn giải quyết hoặc tổng hợp, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- Chủ tịch; PCT Hồ Quang Bửu;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Các Sở, Ban, ngành;
- Báo Quảng Nam; Đài PTTH tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- CVP; PCVP Lê Ngọc Quảng;
- Lưu VT, HCTC, NCKS.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Hồ Quang Bửu