Ký bởi: Văn phòng Ủy ban nhân dân
Cơ quan: Tỉnh Đồng Nai
Thời gian ký: 10.02.2020 13:39:49 +07:00

UỶ BAN NHÂN DÂN **TỈNH ĐỒNG NAI**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 1036 /KH-UBND	*Đồng Nai, ngày 10 tháng 02 năm 2020*

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 2020

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

Thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính của tỉnh năm 2020 (số 15122/KH-UBND ngày 27/12/2019);

Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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 2020, như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

Đo lường một cách 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 hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Trên cơ sở đó:

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

- Các cơ quan hành chính 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 của mình, nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người dân, tổ chức;

- Phát huy vai trò giám sát và tham gia thiết thực vào công tác cải cách hành chính của người dân, tổ chức, góp phần cải thiện hình ảnh cơ quan nhà nước, môi trường kinh doanh và môi trường văn hóa của tỉnh Đồng Nai.

- Làm một căn cứ đánh giá 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; đồng thời đánh giá chỉ số cải cách hành chính, công vụ hàng năm.

2. Yêu cầu

- Việc lấy ý kiến phải bảo đảm tính chính xác, khách quan, trung thực và phản ánh theo thời gian thực, liên kết chặt chẽ với quy trình và trách nhiệm của các cá nhân, tập thể giải quyết hồ sơ 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; tiết kiệm và đạt kết quả, mục tiêu đề ra.

- Tăng cường 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, mẫu và thời gian khảo sát

1. Phạm vi

Khảo sát, đánh giá mức độ 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;

- Ủy ban nhân dân các huyện, Thành phố Long Khánh, Biên Hòa;

- Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn;

- Các cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh, gồm: thuế, bảo hiểm xã hội, công an.

2. Đối tượng lấy ý kiến là tổ chức, người dân, người đại diện cho tổ chức có giao dịch TTHC, đã hoàn tất hoặc đang xử lý hồ sơ thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính trong kỳ đánh giá.

3. Thời gian thực hiện khảo sát

Việc khảo sát được tiến hành định kỳ hàng tháng, xuyên suốt từ tháng 2 đến tháng 12/2020.

III. Các tiêu chí 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

Các yếu tố, tiêu chí thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức là các yếu tố cơ bản đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công

của các cơ quan hành chính nhà nước. Nội dung cụ thể của phiếu khảo sát được thay đổi linh hoạt phù hợp với từng giai đoạn triển khai các nội dung cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh, thuộc các các tiêu chí sau:

1. Phân loại đối tượng khảo sát:

- Người dân trực tiếp nộp hồ sơ;

- Đại diện doanh nghiệp;

- Người được ủy quyền thực hiện nộp hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

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 TTHC;

- Năng lực hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp;

- Tình trạng gây phiền hà, những nhiễu, đòi tiền phí ngoài quy định

- Xác định được cụ thể trách nhiệm công chức tiếp nhận hồ sơ hay xử lý hồ sơ trong trường hợp người dân, doanh nghiệp đánh giá không hài lòng và các yếu tố trên.

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

- Thành phần hồ sơ và thời gian giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước;

- Các chi phí không chính thức phát sinh trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

- 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 và xử lý phản ánh, kiến nghị

- Khả năng sử dụng các phương tiện gửi phản ánh, kiến nghị (niêm yết công khai các đầu mối tiếp nhận phản ánh, dễ dàng hay khó khăn trong việc gửi phản ánh);

- Việc xử lý 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

- Việc sử dụng các tiện ích cải cách hành chính (dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính,...);

- Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về các tiện ích;

- Khó khăn của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng, tiếp cận các tiện ích.

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 thuận tiện 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 thủ tục, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin cung cấp tiện ích cho người dân...

IV. Cách chọn mẫu khảo sát và phương thức khảo sát

1. Chọn mẫu khảo sát

- Được lựa chọn ngẫu nhiên từ:

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

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

- Số phiếu khảo sát cả năm trên địa bàn toàn tỉnh là 14.500 phiếu, được phân bố phù hợp theo tỉ lệ số lượng hồ sơ TTHC của mỗi đơn vị.

2. Cách thức tiến hành khảo sát

a) Phương thức khảo sát: Việc tổ chức lấy ý kiến khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức được thực hiện qua 02 phương thức sau:

- Phỏng vấn trực tiếp: Điều tra viên phỏng vấn trực tiếp đối tượng tại nhà, trụ sở tổ chức hoặc Trung tâm Hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, xã.

- Phỏng vấn qua điện thoại: Điều tra viên sẽ phỏng vấn qua điện thoại đối tượng chọn từ mẫu khảo sát.

b) Công cụ 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; có khả năng 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, trên cơ sở kết quả tổng hợp ý kiến đánh giá của người dân, 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 2020; thông báo tới các đơn vị, địa phương kết quả khảo sát hàng tháng.

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 *(chi tiết phụ lục kèm theo)*.

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;

- Chủ trì tổ chức triển khai nâng cấp, 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 2020 theo đúng Kế hoạch này.

2. Sở Tài chính

Thẩm định, cấp kinh phí cho đơn vị chủ trì tổ chức thực hiện; hướng dẫn đơn vị lập dự toán, thanh quyết toán kinh phí theo quy định.

3. Sở Thông tin và Truyền thông

Hỗ trợ các vấn đề liên quan đến trích xuất, kết nối, chia sẻ dữ liệu đối tượng khảo sát trên Hệ thống Một cửa điện tử; đảm bảo khai thác hiệu quả 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 TTHC, cải thiện mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

5. Các đơn vị cung cấp dịch vụ khảo sát

- Xây dựng phần mềm khảo sát đáp ứng các yêu cầu của Kế hoạch; hỗ trợ tập huấn sử dụng cho điều tra viên và hỗ trợ bảo trì vận hành phần mềm;

- Bố trí điều tra viên, tổ chức hoạt động khảo sát hiệu quả, khách quan, minh bạch, trung thực và chính xác.

6. Các đơn vị được khảo sát

Phối hợp Sở Nội vụ thực hiện, bảo đảm tiến độ và nội dung công việc; theo đó căn cứ tình hình thực tiễn tại đơn vị, địa phương, đề xuất các TTHC được khảo sát, số lượng, nội dung trọng tâm được khảo sát của mỗi đơn vị, địa phương. Đồng thời, trên cơ sở kết quả khảo sát, các cơ quan, đơn vị xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cach hành chính, báo cáo 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.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các đơn vị, địa phương nghiêm túc thực hiện/.

Nơi nhận:
- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh uỷ, Thường trực HĐND;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Chánh, Phó VP UBND tỉnh;
- Các Sở ban ngành;
- Cục Thuế tỉnh, Công an tỉnh, BHXH tỉnh;
- Cục Hải quan;
- UBND cấp huyện;
- Trung tâm Hành chính công tỉnh;
- Lưu: VT, HCC, KTNS, Sở Nội vụ (2b).

CHỦ TỊCH

Cao Tiến Dũng

PHỤ LỤC

KINH PHÍ TRIỂN KHAI KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

(Kèm theo Kế hoạch số 1036 /KH-UBND ngày 10 / 02 /2020)

STT	Nội dung chi	Đơn giá	Số lượng	Thành tiền	Ghi chú
1	Phần mềm khảo sát	150.000.000	01 phần mềm	150.000.000	
2	Chi phí phỏng vấn đối tượng qua điện thoại	40.000 đồng/ phiếu	6000 phiếu	240.000.000	
3	Chi phí phỏng vấn trực tiếp đối tượng	15.000 đồng/ phiếu	8.500 phiếu	127.500.000	
4	Chi phí lập báo cáo kết quả khảo sát	10.000.000	01 báo cáo	10.000.000	
5	Chi phí đấu thầu	40.000.000	01 gói thầu	40.000.000	
Tổng cộng				567.500.000 *(Năm trăm sáu mươi bảy triệu, năm trăm nghìn đồng)*	