

KẾ HOẠCH

Thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện

Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Thực hiện Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ về Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020.

Thực hiện Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 05/01/2017 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương trong tiếp nhận giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

Căn cứ Quyết định số 2357/QĐ-UBND ngày 30/12/2021 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Đắk Nông năm 2022.

Ủy ban nhân dân huyện Đắk Song ban hành Kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông với các nội dung, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ NGUYÊN TẮC TỔ CHỨC KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

1. Mục đích

- Khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức để 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 huyện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền các cấp.

- nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những giải pháp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; đảm bảo mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính; góp

phần duy trì và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI), Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS)...

2. Yêu cầu

- Việc tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức phải được thực hiện thường xuyên sau khi kết thúc giải quyết thủ tục hành chính.

- Bộ câu hỏi lấy ý kiến dễ hiểu, dễ trả lời; phù hợp với trình độ dân trí đa dạng của đối tượng khảo sát.

- Ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác khảo sát, lấy ý kiến nhằm tăng cường việc tự động hóa, tiết kiệm thời gian, chi phí và giảm thiểu sự ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan trong việc tổng hợp kết quả lấy ý kiến.

- Hàng năm, tiến hành khảo sát, lấy ý kiến và công bố công khai kết quả mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính trên địa bàn huyện.

3. Phạm vi, đối tượng

3.1 Phạm vi: Khảo sát, lấy ý kiến về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (các Phòng, ban, ngành cấp huyện, UBND cấp xã, thị trấn - gọi chung là cơ quan, đơn vị) trên địa bàn huyện thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân và tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

3.2. Đối tượng lấy ý kiến khảo sát: Là người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công, các thủ tục hành chính và đã nhận được kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

3.3. Đối tượng được đánh giá: Là các cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ hành chính công, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Nguyên tắc tổ chức khảo sát, đánh giá

- Đảm bảo khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc khảo sát lấy ý kiến và công bố kết quả.

- Bảo mật thông tin của người dân, tổ chức cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

- Không can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả khảo sát.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tiêu chí lấy ý kiến

Thực hiện khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính dựa trên các tiêu chí sau:

- Tiếp cận dịch vụ (cơ sở vật chất, sự tiếp đón).
- Thủ tục hành chính.
- Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức.
- Kết quả, tiến độ giải quyết công việc, cung ứng dịch vụ hành chính công, (trước hạn, đúng hạn, quá hạn...).
- Các tiêu cực, nhũng nhiễu của cán bộ, công chức; chi phí không chính thức liên quan đến giải quyết dịch vụ hành chính, thủ tục hành chính...

2. Hình thức khảo sát lấy ý kiến

- Khảo sát trực tiếp đối với người dân, tổ chức đã liên hệ giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa huyện, cấp xã.
- Biểu mẫu điện tử phiếu khảo sát được đăng tải qua mạng xã hội Zalo, Facebook chính thống do các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn quản lý và được đăng tải trên Trang thông tin điện tử huyện tại đường link: <http://daksong.daknong.gov.vn/>

3. Trình tự thực hiện

- Xây dựng mẫu phiếu đánh giá, khảo sát phải đảm bảo đầy đủ các nội dung mà các người dân, tổ chức quan tâm; phải phù hợp với tình hình, đặc điểm của cơ quan, đơn vị, địa phương.
- Triển khai phát phiếu khảo sát lấy ý kiến đến người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công và đã nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị hành chính trên địa bàn huyện.
- Tổng hợp, công bố và báo cáo kết quả khảo sát, lấy ý kiến.

4. Thời gian lấy ý kiến khảo sát

Từ ngày 01/10/2022 đến hết ngày 30/10/2022.

5. Số lượng phiếu khảo sát

- Số lượng phiếu khảo sát trực tiếp được phát đến người dân, tổ chức đến liên hệ giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa huyện: 200 phiếu.
- Không giới hạn số lượng lượt người trả lời tại Biểu mẫu điện tử Phiếu khảo sát được đăng tải trên Trang thông tin điện tử huyện và qua mạng xã hội Zalo, Facebook.

6. Xác định kết quả khảo sát

Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức được xác định tại câu hỏi chung theo 5 mức: “*Rất hài lòng*”, “*Hài lòng*”, “*Bình thường*”, “*Không hài lòng*”, “*Rất không hài lòng*”.

7. Công bố, sử dụng kết quả khảo sát lấy ý kiến

- Công bố kết quả tại bảng thông báo của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã, Trang thông tin điện tử huyện **trước ngày 05/12/2022**.

- Trên cơ sở thống kê số liệu đánh giá được công khai, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm thông báo cho cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết TTHC có tỷ lệ đánh giá thấp (Mức đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng trên 25%) để xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác, bình xét thi đua, khen thưởng, quy hoạch, đề bạt, bổ nhiệm, luân chuyển cán bộ, công chức, viên chức; thực hiện các giải pháp khắc phục nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đẩy mạnh cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị, đồng thời báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo dõi.

8. Kinh phí thực hiện

Trích từ nguồn kinh phí chi cho hoạt động cải cách hành chính Nhà nước đã được Ủy ban nhân dân huyện giao trong dự toán năm 2022 cho Phòng Nội vụ và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

Chế độ chi triển khai công tác điều tra, khảo sát, nghiên cứu, xây dựng các báo cáo được thực hiện theo Thông tư số 26/2019/TT-BTC ngày 10/5/2019 của Bộ Tài chính về việc hướng dẫn lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm công tác CCHC nhà nước; Thông tư số 109/2016/TT-BTC ngày 30 tháng 6 năm 2016 của Bộ Tài chính quy định lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện các cuộc điều tra thống kê, Tổng điều tra thống kê quốc gia, như sau:

- Chi in ấn, phô tô tài liệu và biểu mẫu phiếu khảo sát.
- Chi cho hoạt động gửi và nhận lại biểu mẫu phiếu khảo sát (*thông qua Bru điện*).
- Chi công tác hướng dẫn, kiểm tra, giám sát.
- Chi hoạt động phúc tra (*nếu có*).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao phòng Nội vụ

- Chủ trì, theo dõi, kiểm tra, giám sát trong quá trình thực hiện kế hoạch.
- Tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả khảo sát, đề xuất UBND huyện các giải pháp khắc phục để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và nâng cao vai trò trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng dự toán kinh phí để tổ chức thực hiện theo Kế hoạch này.

- In và tổ chức lấy phiếu trực tiếp tại Bộ phận một cửa Ủy ban nhân dân huyện.

2. Giao Văn phòng HĐND&UBND huyện:

Chủ trì, phối hợp các đơn vị liên quan thiết kế Biểu mẫu điện tử Phiếu khảo sát, đường link đăng tải trên Trang thông tin điện tử huyện và qua mạng xã hội Zalo, Facebook; tổng hợp kết quả báo cáo Ủy ban nhân dân huyện (qua phòng Nội vụ).

Phối hợp với các đơn vị tổ chức khảo sát ý kiến của người dân đã liên hệ công việc tại Bộ phận một cửa huyện (phát phiếu trực tiếp).

3. Giao Phòng Văn hóa – Thông tin: Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức tuyên truyền bằng nhiều hình thức khác nhau mục đích, ý nghĩa, nội dung của kế hoạch đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn huyện được biết.

4. Giao phòng Tài chính – Kế hoạch: Thẩm định dự toán kinh phí của Phòng Nội vụ; tham mưu UBND huyện bố trí kinh phí để triển khai thực hiện Kế hoạch này.

5. Giao các Phòng, ban, ngành, đơn vị và UBND các xã, thị trấn

- Tổ chức tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức về trách nhiệm phối hợp tham gia khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết cấp huyện, cấp xã.

- Phối hợp cung cấp đường link Biểu mẫu điện tử phiếu khảo sát để đăng tải qua mạng xã hội Zalo, facebook chính thống do cơ quan, địa phương quản lý.

6. Giao Trung tâm VH-TT&Truyền thông huyện: Có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này, phối hợp cung cấp thông tin phục vụ khảo sát, công bố kịp thời kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đến các tầng lớp nhân dân và các tổ chức doanh nghiệp.

7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam huyện, các tổ chức chính trị - xã hội và các đoàn thể cấp huyện: Đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến, phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện Kế hoạch này.

8. Trách nhiệm của người dân, tổ chức

- Hợp tác với cơ quan, đơn vị chủ trì, cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, trung thực, khách quan để bảo đảm kết quả khảo sát lấy ý kiến được chính xác.

- Phản ánh, gửi ý kiến phản hồi về cách thức tổ chức, kết quả khảo sát để các cơ quan chức năng rút kinh nghiệm, có giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, tổ chức và người dân có liên quan triển khai thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, người dân phản ánh về UBND huyện (*thông qua Phòng Nội vụ*) để xem xét, điều chỉnh bổ sung cho phù hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị (t/h);
- UBND các xã, thị trấn (t/h);
- Lưu: VT, NV.

CHỦ TỊCH

Ngô Đức Trọng