

Số: 160/KH-UBND

Tiền Giang, ngày 14 tháng 5 năm 2024

KẾ HOẠCH

Xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Tiền Giang năm 2024

Thực hiện Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội vụ về việc ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026; Quyết định số 35/QĐ-UBND ngày 11/01/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2024 trên địa bàn tỉnh Tiền Giang.

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Tiền Giang năm 2024 với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước trong tỉnh, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình theo các mục tiêu của của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030.

- Cung cấp cho Ủy ban nhân dân tỉnh, cơ quan hành chính nhà nước các cấp các thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước dựa trên cảm nhận của người dân.

- Trên cơ sở kết quả chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, Ủy ban nhân dân tỉnh sẽ đề ra các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và sự hài lòng của người dân.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai Kế hoạch này đảm bảo khoa học, khách quan, đúng đối tượng, công khai và minh bạch; phải có sự tham gia, phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan trong quá trình triển khai, thực hiện.

- Chỉ số hài lòng của người dân được xác định, đo lường dựa trên kết quả khảo sát nhận định, đánh giá của người dân.

- Các câu hỏi khảo sát rõ ràng, đúng trọng tâm, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ của đối tượng khảo sát.

- Việc khảo sát, đo lường phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, khách quan; kết quả chỉ số hài lòng phản ánh đúng thực tế hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị và việc ban hành, tổ chức thực hiện các chính sách tại địa phương.

- Công khai kết quả đo lường sự hài lòng để người dân, tổ chức theo dõi, giám sát; để các đơn vị, địa phương kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Đối tượng

Cá nhân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp thực hiện giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của cơ quan, đơn vị, địa bàn được khảo sát từ ngày 01/01/2024 đến ngày 30/6/2024.

2. Nội dung

Áp dụng hình thức khảo sát để thu thập thông tin đo lường sự hài lòng của người dân.

Đo lường sự hài lòng của người dân được thực hiện đối với 3 khía cạnh:

a) Đo lường nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, bao gồm các tiêu chí:

- Mức độ quan tâm theo dõi của người dân đối với các chính sách công;
- Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách công;
- Mức độ phù hợp của các hình thức tiếp cận thông tin về chính sách công đối với người dân;
- Mức độ người dân sẵn sàng tham gia góp ý kiến cho cơ quan nhà nước về chính sách công;
- Cảm nhận của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- Cảm nhận của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- Mức độ phù hợp của các hình thức nộp hồ sơ, nhận kết quả phù hợp đối với người dân;
- Sự trải nghiệm của người dân về chính sách công, dịch vụ hành chính công, dịch vụ công cơ bản, thiết yếu.

b) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, gồm các tiêu chí:

- Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công;

+ Các chính sách công quan trọng đối với đời sống người dân được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân gồm: chính sách công phát triển kinh tế; chính sách khám, chữa bệnh; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách nước sinh hoạt; chính sách điện sinh hoạt; chính sách trật tự, an toàn xã hội; chính sách giao thông đường bộ; chính sách an sinh, xã hội; chính sách cải cách hành chính;

+ Bốn yếu tố quan trọng của nội dung “xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công” được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân, gồm: Trách nhiệm giải trình của chính quyền; Sự tham gia của người dân; Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; Kết quả, tác động của chính sách.

- Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công:

+ Các dịch vụ hành chính công được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân là các dịch vụ hành chính công phổ biến được cung ứng tại các cấp chính quyền địa phương.

+ Năm yếu tố quan trọng của nội dung cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: Tiếp cận dịch vụ; Thủ tục hành chính; Công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc; Kết quả dịch vụ; Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

- Đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, bao gồm các tiêu chí:

+ Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.

+ Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.

+ Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.

+ Nâng cao hiệu lực hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.

+ Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.

+ Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.

+ Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.

+ Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.

+ Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

+ Nâng cao chất lượng tiếp nhận giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.

3. Đơn vị được khảo sát và phương thức thực hiện, cách thức khảo sát

a) Đơn vị được khảo sát, số lượng phiếu khảo sát:

- Cấp tỉnh:

+ Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (*trừ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và Thanh tra tỉnh*) và Văn phòng đăng ký đất đai thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường.

+ Cơ quan ngành dọc: Cục Thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công an tỉnh.

19 đơn vị x 40 phiếu/đơn vị = 760 phiếu

- Cấp huyện:

Tất cả 11/11 huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh, gồm:

+ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;

+ Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai.

22 đơn vị x 40 phiếu/đơn vị = 880 phiếu

- Cấp xã: tại mỗi đơn vị cấp huyện chọn 03 đơn vị cấp xã.

33 đơn vị x 40 phiếu/đơn vị = 1.320 phiếu

Tổng cộng có 74 đơn vị được chọn khảo sát. Mỗi đơn vị khảo sát 40 phiếu.
Tổng số phiếu khảo sát: 74 đơn vị x 40 phiếu/đơn vị = 2.960 phiếu.

b) Phương thức thực hiện:

Hợp đồng với đơn vị có năng lực, kinh nghiệm thực hiện khảo sát độc lập, tổng hợp phiếu khảo sát, nhập dữ liệu, trích xuất số liệu phục vụ báo cáo kết quả khảo sát.

c) Cách thức khảo sát:

- Cơ quan chủ trì khảo sát tổ chức hướng dẫn khảo sát (giải thích phiếu khảo sát và cách thức trả lời) cho khảo sát viên trước khi tiến hành khảo sát.

- Dựa trên danh sách do Sở Nội vụ cung cấp, khảo sát viên phát phiếu khảo sát trực tiếp đến đối tượng khảo sát và giải thích phiếu khảo sát (không được gợi ý trả lời); thanh toán tiền cung cấp thông tin cho đối tượng khảo sát và thực hiện chứng từ tài chính theo quy định; kiểm tra để đảm bảo phiếu khảo sát đã được trả lời đầy đủ; thu, sắp xếp, bảo quản phiếu khảo sát đã hoàn thành; nhập phiếu khảo sát; đảm bảo bí mật thông tin trả lời trên phiếu khảo sát và thông tin về người trả lời khảo sát.

4. Phiếu khảo sát

Mẫu phiếu khảo sát dựa trên phiếu khảo sát ban hành theo Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội vụ, có chỉnh sửa phù hợp với địa phương.

5. Giám sát khảo sát và phúc tra kết quả khảo sát

Công chức Sở Nội vụ (lãnh đạo và chuyên viên Phòng Cải cách hành chính) thực hiện giám sát quá trình khảo sát và phúc tra kết quả khảo sát.

6. Thời gian thực hiện

Hoàn thành và báo cáo kết quả khảo sát gửi Ủy ban nhân dân tỉnh trong tháng 10 năm 2024.

7. Kinh phí thực hiện

Các nội dung chi, mức chi để thực hiện Kế hoạch này theo Thông tư số 26/2019/TT-BTC ngày 10/5/2019 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về hướng dẫn việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm công tác cải cách hành chính nhà nước; Thông tư số 33/2022/TT-BTC ngày 09/6/2022 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 26/2019/TT-BTC ngày 10/5/2019 của Bộ trưởng Bộ Tài chính.

Nguồn kinh phí: sử dụng từ nguồn kinh phí chi quản lý hành chính (kinh phí chi thường xuyên không giao tự chủ) được giao trong dự toán đầu năm 2024 do Sở Nội vụ quản lý thực hiện.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện Kế hoạch này đảm bảo theo đúng mục đích, yêu cầu, tiến độ đề ra;

- Chủ trì xây dựng, hoàn thiện phiếu khảo sát;

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị được chọn khảo sát, lập danh sách người dân, doanh nghiệp thuộc đối tượng khảo sát theo từng địa bàn. Tổng hợp danh sách đối tượng khảo sát để cung cấp cho khảo sát viên;

- Lựa chọn, phối hợp với đơn vị có năng lực, kinh nghiệm để tiến hành khảo sát;

- Nhập dữ liệu phiếu khảo sát và phân tích, báo cáo kết quả khảo sát, đảm bảo đúng quy định của pháp luật;

- Trên cơ sở kết quả khảo sát, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có biện pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế.

- Dự toán kinh phí thực hiện, gửi Sở Tài chính thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt và thanh toán, quyết toán kinh phí theo quy định.

2. Sở Tài chính

Trên cơ sở dự toán kinh phí thực hiện Kế hoạch do Sở Nội vụ tổng hợp, Sở Tài chính thẩm định theo quy định hiện hành.

3. Các sở, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

- Đối với các cơ quan, đơn vị được chọn khảo sát năm 2024 theo kế hoạch: lập danh sách theo yêu cầu của Sở Nội vụ (khi có văn bản triển khai) đảm bảo đúng quy định và kịp thời gian;

- Tuyên truyền Kế hoạch này đến người dân, doanh nghiệp trên địa bàn được khảo sát biết và tạo điều kiện thuận lợi cho khảo sát viên tiến hành khảo sát đạt yêu cầu;

- Đảm bảo việc khảo sát là khách quan, trung thực, chính xác, minh bạch, công khai; không can thiệp, tác động dưới bất kỳ hình thức nào nhằm thay đổi ý kiến đánh giá của người dân, doanh nghiệp.

4. Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Y tế

Ngoài thực hiện các nội dung tại mục số 3, Sở Y tế triển khai thực hiện khảo sát theo hướng dẫn tại Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030; Sở Giáo dục và Đào tạo triển khai Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/7/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, giai đoạn 2023-2030; phối hợp Sở Nội vụ trích xuất, cung cấp các số liệu khảo sát, để Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo kết quả các nội dung liên quan đến Chỉ số sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước gửi Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

Phối hợp tổ chức tuyên truyền, vận động Nhân dân phối hợp tham gia cung cấp thông tin tích cực, khách quan cho quá trình khảo sát ý kiến.

6. Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, đề nghị Báo Ấp Bắc

Tăng cường thông tin về kết quả chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của tỉnh Tiền Giang; thông tin, tuyên truyền về nội dung Kế hoạch xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Tiền Giang năm 2024.

Trên đây là Kế hoạch xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Tiền Giang năm 2024. Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ được phân công./. *ZH*

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở ngành tỉnh liên quan;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- VPUB: CVP, các PCVP, các phòng nghiên cứu, TTTH-CB, TPVHCC&KSTT;
- Đài PTTH tỉnh, Báo Ấp Bắc;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT(Hiếu).

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thành Diệu