

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 2018

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ về phê duyệt 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;

Căn cứ Kế hoạch số 496/KH-BNV ngày 01/02/2018 của Bộ Nội vụ về Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2018;

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 2018, 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, 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.

2. Yêu cầu

- Việc lấy ý kiến phải bảo đảm tính chính xác, khách quan, trung thực và phản ánh đúng thực tế; giúp các cơ quan hành chính xác định được giải pháp khắc phục tồn tại, 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 vào tổ chức khảo sát và tổng hợp ý kiến người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

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, thị xã Long Khánh, thành phố Biên Hòa;
- Các cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh, gồm: Cục Thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công an tỉnh, Cục Hải quan tỉnh.

2. Đối tượng lấy ý kiến là tổ chức, người dân, người đại diện cho tổ chức có giao dịch TTHC, đã hoàn tất giao dịch, sử dụng dịch vụ của cơ quan hành chính trong kỳ đánh giá.

3. Thời gian thực hiện khảo sát

Việc khảo sát được tiến hành định kỳ hàng tuần, xuyên suốt đến ngày 31/12/2018.

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. 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 tiếp cận thông tin về dịch vụ hành chính công:

- Sự đa dạng các nguồn thông tin về dịch vụ hành chính công;
- Sự thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính công, các tiện ích cải cách hành chính;

- Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân, tổ chức về thông tin dịch vụ được cung cấp;

- Tính hữu ích, chất lượng của các thông tin về dịch vụ hành chính công;

- Thông tin về các tiện ích cải cách hành chính đang được triển khai trong giai đoạn khảo sát.

3. Điều kiện cơ sở vật chất tại cơ sở cung cấp dịch vụ hành chính công

- Mức độ đáp ứng yêu cầu về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công (bảng chỉ dẫn, phòng chờ, ghế chờ, phiếu thứ tự...)

- Mức độ tiện nghi, hiện đại, thoải mái của những cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân.

4. Công khai thủ tục hành chính

- Sự công khai đầy đủ, chính xác nội dung bộ TTHC các ngành, lĩnh vực tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;

- Sự đơn giản, dễ hiểu trong các quy định về hồ sơ TTHC;

- Sự dễ dàng, thuận tiện trong tra cứu TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;

- Việc cung cấp bộ hồ sơ mẫu các TTHC hướng dẫn người dân, tổ chức hoàn thiện hồ sơ;

5. Sự phục vụ của công chức, viên chức

- Thái độ giao tiếp của công chức, viên chức khi hướng dẫn, tiếp nhận – trả kết quả TTHC;

- Cách thức diễn đạt rõ ràng, dễ hiểu, kỹ năng, tính chuyên nghiệp trong hướng dẫn;

- Năng lực, trách nhiệm của công chức, viên chức trong giải quyết công việc;

- Tình trạng nhũng nhiễu, đòi tiền phí ngoài quy định của công chức, viên chức (trường hợp đối tượng khảo sát trả lời có, đề nghị cung cấp thông tin cụ thể công chức tiếp nhận hay công chức xử lý hồ sơ).

6. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước

- Việc cung cấp đầy đủ biên nhận hồ sơ/ hồ sơ bổ sung, phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, phiếu rút hồ sơ (nếu có) ...

- Kết quả giải quyết TTHC người dân, tổ chức nhận được có đúng quy định không;

- Việc công khai kết quả giải quyết TTHC và hướng dẫn tra cứu kết quả giải quyết TTHC;

- Số lần đi lại, thời gian giải quyết TTHC.

7. Việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin phản hồi

- Việc niêm yết công khai các đầu mối, địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị về TTHC: đường dây nóng, Tổng đài DVC, lịch tiếp dân...

- Việc xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức về TTHC (nhanh chóng, tích cực, chậm trễ, không tích cực...?)

- Việc phản hồi, trả lời người dân, tổ chức về kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị (nhanh chóng, tích cực, chậm trễ, không tích cực...?)

8. Sự hài lòng của người dân, tổ chức khi sử dụng các dịch vụ tiện ích phục vụ giải quyết thủ tục hành chính: phần câu hỏi được thiết kế dựa trên các nội dung cải cách thủ tục hành chính, tiện ích hành chính đang triển khai của đơn vị, địa phương (dịch vụ công trực tuyến các lĩnh vực, mô hình phi địa giới hành chính, dịch vụ tiếp nhận – trả kết quả qua bưu điện, ...)

9. 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

a. *Mẫu khảo sát năm (M1):* Được lựa chọn ngẫu nhiên theo công thức sau:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Trong đó:

n: quy mô mẫu điều tra, là số lượng người dân, tổ chức được chọn để điều tra

N: tổng số giao dịch của dịch vụ hành chính sẽ điều tra được thống kê trong một khoảng thời gian nhất định (01 năm)

e: Sai số cho phép (5%)

b. *Mẫu khảo sát định kỳ hàng tháng (M2):* Được lựa chọn ngẫu nhiên khi người dân, tổ chức đến thực hiện TTHC tại Trung tâm Hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của đơn vị, địa phương. Các Sở, ban, ngành căn cứ vào tình hình thực tế của đơn vị mình hàng năm để lựa chọn ra 03 TTHC có tần suất số lượng giao dịch cao nhất. Quy mô mẫu được tính bằng 5% số lượng giao dịch các TTHC trên ở tháng liền kề trước đó.

c. *Mẫu khảo sát định kỳ hàng tháng đối tượng sử dụng dịch vụ trả kết quả tại nhà qua dịch vụ bưu chính công ích (M3)*: Được lựa chọn ngẫu nhiên 20 đối tượng/ TTHC đã sử dụng dịch vụ phát trả kết quả tại nhà qua dịch vụ bưu chính trong tháng (đối với các thủ tục phát sinh hồ sơ).

d. *Mẫu khảo sát định kỳ hàng tháng đối tượng sử dụng dịch vụ Tổng đài Dịch vụ công 1022 (M4)*: 50 đối tượng được lựa chọn ngẫu nhiên trong danh sách khách hàng đã được hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, giải quyết phản ánh, kiến nghị trong tháng.

e. *Mẫu khảo sát trực tuyến (M5)*: đối tượng được tin nhắn gửi đường dẫn tới website đánh giá mức độ hài lòng sau khi nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả giải quyết TTHC.

2. Cách thức tiến hành khảo sát:

Việc tổ chức lấy ý kiến khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức được thực hiện qua các cách sau:

a. Cách 1: Điều tra tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Cách 1 được áp dụng đối với mẫu khảo sát M2. Sau khi cá nhân, tổ chức hoàn thành nộp hoặc nhận kết quả giải quyết TTHC, nhân viên Bưu điện sẽ tiến hành phát phiếu khảo sát, hướng dẫn người dân, tổ chức trả lời và thu hồi phiếu khảo sát thông qua hệ thống máy tính bảng có tích hợp phần mềm khảo sát (hoặc phiếu khảo sát giấy).

b. Cách 2: Điều tra tại nhà người dân, trụ sở tổ chức

Cách 2 áp dụng đối với mẫu khảo sát M1 và M3. Sau khi phát trả kết quả giải quyết TTHC tại nhà cho người dân, trụ sở cho tổ chức, nhân viên bưu điện sẽ tiến hành phát phiếu khảo sát, hướng dẫn người dân, tổ chức trả lời và thu hồi phiếu tại chỗ thông qua hệ thống máy tính bảng có tích hợp phần mềm khảo sát (hoặc phiếu khảo sát giấy).

c. Cách 3: Điều tra trực tuyến

Cách 3 được áp dụng đối với mẫu khảo sát M5. Sau khi người dân hoàn tất nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả giải quyết TTHC, ứng dụng điện thoại sẽ tự động gửi đến người dân, tổ chức phiếu lấy ý kiến điện tử (trên ứng dụng điện thoại hoặc website khảo sát trực tuyến của tỉnh phieukhaosat.dongnai.gov.vn) để hoàn thành và gửi trả trên môi trường mạng, hoặc người dân, tổ chức có thể tham gia.

d. Cách 4: Khảo sát qua điện thoại từ Tổng đài Dịch vụ công 1022

Tổng đài viên sẽ tiến hành gọi điện và khảo sát các đối tượng được lựa chọn tại mẫu M4 và mẫu M1. Sau khi người dân sử dụng Tổng đài Dịch vụ công 1022 để được giải đáp thắc mắc, hỗ trợ hoàn thiện hồ sơ TTHC hoặc phản ánh,

kiến nghị; Tổng đài viên sẽ gọi điện thực hiện khảo sát ý kiến người dân, tổ chức theo mẫu câu hỏi của phiếu khảo sát trong thời gian khảo sát nhất định.

3. Báo cáo kết quả khảo sát

Trên cơ sở triển khai điều tra khảo sát, Bưu điện tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Tổng đài Dịch vụ công 1022 có nhiệm vụ tổng hợp kết quả khảo sát.

IV. Kinh phí thực hiện

Giao Sở Nội vụ chủ trì phối hợp với Sở Tài chính và Bưu điện tỉnh, Tổng đài Dịch vụ công 1022 tham mưu giải quyết kinh phí tổ chức khảo sát lấy ý kiến người dân, tổ chức, 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;

- Thành lập tổ khảo sát, phối hợp tổ chức lấy ý kiến, tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát ý kiến người dân năm 2018 theo đúng Kế hoạch này.

2. Sở Tài chính

Thẩm định, bổ sung kinh phí ngoài khoán 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 đơn vị thực hiện khảo sát qua hình thức điện tử đăng tải các câu hỏi khảo sát lên hệ thống máy tính và website khảo sát trực tuyến và tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát

4. Văn phòng UBND tỉnh

Tổ chức, quản lý, giám sát hoạt động khảo sát, báo cáo kết quả khảo sát ý kiến người dân, tổ chức qua Tổng đài Dịch vụ công 1022.

5. Bưu điện tỉnh

Tổ chức phát, hỗ trợ người dân, tổ chức trả lời phiếu khảo sát, thu thập phiếu khảo sát, lập báo cáo kết quả khảo sát và giao về Sở Nội vụ.

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 cách 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./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực HĐND;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành;
- Công an tỉnh, Hải quan, Cục thuế;
- BHXH tỉnh,
- UBND cấp huyện;
- Trung tâm Hành chính công tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- Các đơn vị được khảo sát;
- Chánh, Phó VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, HCC, KSTT, Sở Nội vụ (2b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Trần Văn Vĩnh