

Số: *102*/KH-UBND

Nga Sơn, ngày *18* tháng *10* năm 2018

KẾ HOẠCH

Tổ chức thực hiện 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 Nga Sơn, giai đoạn 2018 - 2020

Thực hiện Kế hoạch số 90/KH-UBND ngày 04/5/2018 của UBND tỉnh Thanh Hóa về việc tổ chức thực hiện 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 Thanh Hóa, giai đoạn 2018 - 2020, UBND huyện Nga Sơn ban hành Kế hoạch tổ chức thực hiện 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 Nga Sơn, giai đoạn 2018 - 2020, với các nội dung chính như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- 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, giai đoạn 2018 - 2020 (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện; thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn 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 nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

- Xây dựng khung đo lường sự hài lòng để áp dụng thống nhất trên địa bàn huyện cho giai đoạn 2018 – 2020.

- Hàng năm, tiến hành đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (gọi tắt là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính) quy mô huyện.

- Trên cơ sở kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, tham mưu, đề xuất với cơ quan có thẩm quyền giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót; cải thiện chất lượng phục vụ; từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Phương pháp đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính khoa học; thống nhất; khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với điều kiện nguồn lực của các cơ quan, đơn vị.

- Các yếu tố, tiêu chí, tiêu chí thành phần được xác định với số lượng, nội dung đảm bảo đáp ứng yêu cầu của cải cách hành chính; phù hợp với các quy định liên quan và thực tiễn cung ứng dịch vụ hành chính công hiện nay.



- Bộ câu hỏi điều tra xã hội học phải phù hợp với hệ thống tiêu chí, tiêu chí thành phần; dễ hiểu, dễ trả lời; phù hợp với nhận thức, hiểu biết của đối tượng điều tra xã hội học.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đại diện; giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải được công bố kịp thời, rộng rãi.

II. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Nội dung đo lường sự hài lòng

1.1. Tiêu chí đo lường sự hài lòng:

Các tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, gồm 5 tiêu chí cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công; (2) Thủ tục hành chính; (3) Cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết công việc; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị; với 22 tiêu chí thành phần áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong trường hợp giao dịch trực tiếp tại cơ quan hành chính/ Trung tâm Hành chính công huyện/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã, thị trấn, như sau:

a. Tiếp cận dịch vụ hành chính công:

- Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có đủ chỗ ngồi
- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại Trung tâm Hành chính công huyện đầy đủ.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại Trung tâm Hành chính công đảm bảo hiện đại.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại Trung tâm Hành chính công dễ sử dụng.

b. Thủ tục hành chính

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.
- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.
- Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Phí, lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

c. Cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết công việc:

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.
- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, đại diện tổ chức.
- Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, đại diện tổ chức.
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình chu đáo.
- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.
- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính.

d. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công:

- Kết quả đúng quy định
- Kết quả có thông tin đầy đủ
- Kết quả có thông tin chính xác.

đ. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị:

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí đo lường sự hài lòng về yếu tố này gồm:

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm Hành chính công/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận, góp ý.

- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm Hành chính công/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả các góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

1.2. Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng:

a. Đối tượng điều tra xã hội học:

Là người dân, đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công trong phạm vi thời gian điều tra xã hội học.

b. Chọn mẫu điều tra xã hội học

Mẫu điều tra xã hội học được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, đảm bảo cỡ mẫu ngẫu nhiên, đảm bảo cỡ mẫu có đủ đại diện theo quy định tại Quyết định 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017.

c. Phiếu điều tra xã hội học:

- Phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Câu hỏi của phiếu điều tra xã hội học thể hiện nội dung của các tiêu chí đo lường sự hài lòng; đồng thời phản ánh quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Phiếu điều tra xã hội học gồm 2 loại: Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với người dân và Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với tổ chức.

2. Phương pháp đo lường sự hài lòng

Việc khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức được thực hiện thông qua một hoặc kết hợp các hình thức sau đây:

2.1. Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời.

2.2. Phỏng vấn trực tiếp dựa trên bộ câu hỏi có sẵn.

2.3. Khảo sát trực tuyến trên mạng internet.

2.4. Khảo sát thông qua màn hình điện tử, IPAD, nút bấm...

2.5. Khảo sát qua thư điện tử.

2.6. Khảo sát bằng các hình thức phù hợp khác.

3. Thời gian thực hiện

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước quy mô cấp huyện được thực hiện 01 năm/lần và công bố kết quả vào quý IV hàng năm.

4. Kinh phí thực hiện

- Kinh phí triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hàng năm được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có).

- Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức thực hiện theo quy định của Luật ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn thi hành.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

- Chủ trì phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND, các cơ quan, ban, ngành, UBND các xã, thị trấn thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hàng năm trên quy mô toàn huyện;

- Tổng hợp, báo cáo Sở Nội vụ, Chủ tịch UBND huyện kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức theo quy định;

- Công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Đề xuất với cơ quan có thẩm quyền biện pháp, giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót được chỉ ra thông qua kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, nhằm cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá, tổng hợp việc triển khai đo lường sự hài lòng của Trung tâm Hành chính công huyện, các cơ quan, ban, ngành, UBND các xã, thị trấn.

1. Các cơ quan, ban, ngành, UBND các xã, thị trấn.

- Phối hợp, hỗ trợ Phòng Nội vụ triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quy mô toàn huyện.

- Căn cứ vào tình hình cụ thể của cơ quan, đơn vị mình để tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong phạm vi cơ quan, ban, ngành, UBND các xã, thị trấn theo yêu cầu quản lý và công bố kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức.

- Kịp thời khắc phục những hạn chế được phát hiện qua kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan, đơn vị mình nhằm nâng cao chỉ số hài lòng trong việc thực hiện cung cấp dịch vụ công.

- Báo cáo UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) về tình hình, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng trong phạm vi cơ quan, ngành, UBND các xã, thị trấn.

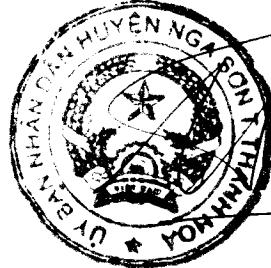


Trên đây là Kế hoạch tổ chức thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Nga Sơn, giai đoạn 2018 – 2020; trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, ban, ngành, UBND các xã, thị trấn kịp thời phản ánh về Phòng Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (b/c);
- TTHU, TTHĐND huyện (b/c);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND huyện;
- Ủy viên UBND huyện;
- MTTQ, các Đoàn thể;
- Phòng, ban UBND huyện;
- TTHCC huyện;
- Cơ quan ngành;
- 27 xã, thị trấn;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Mai Đình Hiếu