

Số: /KH-UBND

Ea H'Leo, ngày tháng 5 năm 2022

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2022

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030;

Căn cứ Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18/11/2020 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030”;

Căn cứ Quyết định số 3478/QĐ-UBND ngày 10/12/2021 của UBND tỉnh Đắk Lắk về ban hành Chương trình cải cách hành chính nhà nước tỉnh Đắk Lắk giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Quyết định số 1138/QĐ-UBND ngày 03/3/2022 của UBND huyện về ban hành Chương trình cải cách hành chính nhà nước huyện Ea H'Leo giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030; Kế hoạch số 208/KH-UBND ngày 27/12/2021 của UBND huyện về cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2022;

UBND huyện Ea H'Leo ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2022, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

1.1 Mục tiêu chung

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) năm 2022 nhằm đánh giá khách quan sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công. Thông qua đó, nhằm phát huy những mặt ưu điểm, tích cực, khắc phục mặt còn hạn chế, yếu kém; nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân, tổ chức; góp phần cải thiện cuộc sống cho người dân, cải thiện môi trường kinh doanh cho doanh nghiệp, nâng cao năng lực cạnh tranh, xây dựng nền hành chính của huyện hướng tới nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả.

1.2. Mục tiêu cụ thể

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2022 được công bố, thông tin kịp thời, đầy đủ tới cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Việc triển khai đo lường sự hài lòng năm 2022 được thực hiện đúng tiến độ, thời gian, hiệu quả, có chất lượng.

2. Yêu cầu:

- Việc triển khai các hoạt động đảm bảo tuân thủ đúng kế hoạch, phương pháp; phù hợp với nguồn lực được phân bổ, tiết kiệm; đạt kết quả, mục tiêu đề ra.

- Có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai.

- Quá trình triển khai phải được giám sát, kiểm tra chặt chẽ nhằm đảm bảo kết quả hoạt động đảm bảo chính xác, khách quan, phù hợp với thực tiễn.

- 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.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, CÁCH THỨC ĐIỀU TRA

1. Đối tượng điều tra:

Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã có cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức trong khoảng thời gian tính từ ngày 01/01/2022 đến ngày 30/10/2022.

2. Phạm vi, cách thức điều tra:

2.1. Phạm vi điều tra:

Tổ chức đánh giá 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 thông qua khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đã thực hiện giao dịch và nhận kết quả của các dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện và cấp xã.

2.2. Cách thức điều tra:

Đo lường thông qua điều tra xã hội học đối với người dân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính ở các dịch vụ hành chính công được lựa chọn khảo sát. Việc điều tra xã hội học được tiến hành phát và thu phiếu điều tra trực tiếp cho người có tên trong danh sách mẫu điều tra; sau đó tổng hợp kết quả điều tra để đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

III. TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG

1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước:

- Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.
- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

2. 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 đúng quy định.
- Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp đúng quy định.
- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) đúng quy định.

3. Công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc:

- Thái độ giao tiếp của công chức.
- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, tổ chức.
- Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, 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 công việc.

4. Kết quả dịch vụ hành chính công:

- Kết quả giải quyết hồ sơ của người dân, tổ chức có thông tin đầy đủ, chính xác.
- Kết quả giải quyết hồ sơ của người dân, tổ chức đảm bảo tính công bằng.

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

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 hài lòng về yếu tố này gồm:

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.
- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

IV. KINH PHÍ KIỂM TRA

Kinh phí khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2022, sử dụng kinh phí CCHC được UBND huyện cấp cho Phòng Nội vụ năm 2022.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

- Chủ trì, tham mưu UBND huyện tổ chức thực hiện Kế hoạch 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 dõi, tổng hợp, xây dựng báo cáo đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện và UBND các xã, thị trấn:

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị mình, có trách nhiệm:

- Phối hợp với Phòng Nội vụ triển khai thực hiện các nhiệm vụ trong Kế hoạch này.

- Cung cấp danh sách, địa chỉ, số điện thoại của người dân, tổ chức có tham gia thực hiện các thủ tục hành chính tại đơn vị cho Phòng Nội vụ.

- Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng trong phạm vi từng cơ quan, đơn vị. Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng để cải thiện chất lượng phục vụ của từng cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước huyện Ea H'Leo năm 2022. Trong quá trình thực hiện có vướng mắc các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, NV.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Hà