

Số: /KH-UBND

Ninh Giang, ngày tháng 12 năm 2023

KẾ HOẠCH

Điều tra xã hội học khảo sát, 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 Ninh Giang năm 2023

Thực hiện Quyết định số 3395/QĐ-UBND ngày 15/12/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh Hải Dương về ban hành Quy định đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính của UBND cấp xã thuộc tỉnh Hải Dương giai đoạn 2022-2030;

Thực hiện Kế hoạch 183/KH-UBND ngày 30/12/2022 của UBND huyện về thực hiện công tác cải cách hành chính nhà nước năm 2023; Ủy ban nhân dân huyện ban hành Kế hoạch điều tra xã hội học khảo sát, 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 năm 2023, 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 bao gồm đo lường nhận định, đánh giá và 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 trên sự trải nghiệm thực tế đối với chính sách ban hành và việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Tạo điều kiện để người dân tham gia vào quá trình ra quyết định của cơ quan hành chính nhà nước; tăng cường sự giám sát của người dân đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

- Đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước hướng tới mục tiêu đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của người dân, tổ chức.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức được sử dụng làm một trong những nội dung để đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 của UBND các xã, thị trấn.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai thực hiện Kế hoạch phải bảo đảm đúng nội dung, tiến độ, đạt mục đích đề ra; bảo đảm tiết kiệm, phù hợp với nguồn lực được phân bổ.

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

- Đo lường sự hài lòng phải bảo đảm khách quan, trung thực, khả thi, dễ áp dụng và phù hợp với điều kiện của huyện. Kết quả đo lường bảo đảm tính tin cậy, chính xác, phản ánh đúng chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước và được công bố, công khai rộng rãi.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SAT

1. Phạm vi

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND các xã, thị trấn có cung ứng dịch vụ hành chính công cho tổ chức, cá nhân.

2. Đối tượng

Người dân, người đại diện cơ quan, tổ chức doanh nghiệp có thực hiện giao dịch với Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn (đến làm việc hoặc có thực hiện và đã nhận kết quả thủ tục hành chính) tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã trong thời gian từ tháng 01 năm 2023 đến hết tháng 11 năm 2023 và hiện đang sinh sống tại địa phương.

3. Phương pháp

Khảo sát trực tiếp để ghi nhận ý kiến của người dân, người đại diện tổ chức thông qua phiếu khảo sát ban hành kèm theo Kế hoạch này.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Lựa chọn lĩnh vực, thủ tục thực hiện

Lĩnh vực thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp xã trên địa bàn huyện được thực hiện ở các lĩnh vực thủ tục hành chính có phát sinh nhiều hồ sơ trong năm 2023 tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND các xã, thị trấn.

2. Số lượng phiếu khảo sát

Tổng số lượng phiếu khảo sát là 1200 phiếu (60phiếu/xã)

3. Phiếu khảo sát

Phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng bao gồm đo lường nhận định, đánh giá và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được phân tích theo 02 khía cạnh:

- Khía cạnh thứ nhất: Việc ban hành tổ chức thực hiện chính sách của cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền địa phương gồm 04 yếu tố được lựa chọn để đo lường nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức là: (1) việc cung cấp thông tin về chính sách cho người dân; (2) Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; (3) Chất lượng chính sách; (4) Kết quả tác động của chính sách và được cụ thể thành 07 yếu tố thành phần đánh giá.

- Khía cạnh thứ hai: Việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền địa phương, gồm 05 yếu tố được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức là: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức giải quyết công việc; (4) Kết quả dịch vụ; (5) Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân và được cụ thể thành 12 yếu tố thành phần đánh giá (Có mẫu phiếu kèm theo Kế hoạch này).

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện được đảm bảo từ nguồn kinh phí dự phòng chi cho công tác cải cách hành chính năm 2023.

2. 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 cải cách hành chính nhà nước và bảo đảm quy định pháp luật nhà nước hiện hành.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ:

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng dự toán kinh phí, triển khai, theo dõi, đôn đốc và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện các nội dung tại Kế hoạch này bảo đảm đúng yêu cầu đề ra.

- Tổng hợp, lựa chọn danh sách người dân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính thuộc Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn gửi về để tham gia điều tra xã hội học.

- Thực hiện giám sát, phối hợp cùng với các cơ quan, đơn vị thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

- Tổng hợp, xử lý số liệu sau khi điều tra; xây dựng các phụ biểu đánh giá theo yêu cầu; báo cáo kết quả đo lường của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2023, trình UBND huyện xem xét, công bố.

- Căn cứ kết quả đo lường sự hài lòng của Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn; chủ trì, hướng dẫn các xã, thị trấn có kết quả chỉ số hài lòng thấp có biện pháp khắc phục để nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

2. Phòng Tài chính - Kế hoạch: Có trách nhiệm hướng dẫn việc chi và thanh quyết toán quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch này theo đúng quy định hiện hành.

3. Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn

- Tích cực thông tin, tuyên truyền về việc triển khai khảo sát, 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 năm 2023.

- Phân công công chức làm đầu mối phối hợp với Phòng Nội vụ và các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình khảo sát.

- Lập danh sách người dân, tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết theo mẫu. Chịu trách nhiệm trước UBND huyện về toàn bộ thông tin cung cấp về người dân, tổ chức phục vụ quá trình khảo sát.

- Căn cứ kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng đối với Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn để chỉ đạo khắc phục, cải thiện các nội dung còn hạn chế chưa được đánh giá tốt.

4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã

- Tuyên truyền đến người dân, tổ chức về việc triển khai khảo sát, 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 năm 2023.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện phối hợp với Phòng Nội vụ cung cấp một số thông tin cần thiết cho quá trình triển khai thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đảm bảo sự khách quan, chính xác.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các xã, thị trấn thực hiện các nhiệm vụ cụ thể theo chỉ đạo của UBND các xã, thị trấn trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch này.

5. Đài Phát thanh huyện

Thực hiện thông tin tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc đo lường sự hài lòng, trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, nghĩa vụ của công dân trong tham gia triển khai đo lường sự hài lòng trên địa bàn huyện.

Trên đây là Kế hoạch điều tra xã hội học khảo sát, 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 Ninh Giang năm 2023. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị có liên quan; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc phản ánh về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) để thống nhất, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo UBND huyện;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện;
- UBND xã, thị trấn;
- Đài Phát thanh huyện;
- Lưu VT, NV (02 bản).

CHỦ TỊCH

Phan Nhật Thanh