

KẾ HOẠCH

Tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 trên địa bàn tỉnh Bình Định

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ 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 Quyết định số 640/QĐ-UBND ngày 13/3/2014 của Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Dự án “Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với một số dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Bình Định”;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 498/TTr-SNV ngày 05/9/2019, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch Tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 trên địa bàn tỉnh, với các nội dung cụ thể như sau:

1. 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 các cấp năm 2019 trên địa bàn tỉnh nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng một số dịch vụ hành chính công đang được các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh thực hiện. Thông qua đó, giúp các cơ quan, đơn vị nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công; đồng thời phát huy vai trò giám sát của Nhân dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Kết quả điều tra, khảo sát được dùng để đánh giá, chấm điểm đối với nội dung điều tra xã hội học theo các nội dung tương ứng của Bộ chỉ số đánh giá kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính đối với các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

2. Yêu cầu

- Việc tổ chức khảo sát, đánh giá đảm bảo khoa học, khách quan và tuân thủ đúng kế hoạch, phù hợp với tình hình thực tiễn nguồn lực được phân bổ; phản ánh đúng thực tế hoạt động thực hiện giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị.

- Phải 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 Kế hoạch trên địa bàn tỉnh.

- Kết quả khảo sát phải bảo đảm phản ánh trung thực, toàn diện, sát với thực tế phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; nội dung, thông tin trên phiếu điều tra đảm bảo đơn giản, dễ hiểu, dễ trả lời và phù hợp với mục đích điều tra; kết quả khảo sát được sử dụng để đánh giá, khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức và các cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

1. Phạm vi khảo sát:

- Các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh, gồm: Cục Hải quan, Cục Thuế tỉnh, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, Kho bạc nhà nước tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh.

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh. (Không bao gồm: Văn phòng UBND tỉnh, Ban Dân tộc tỉnh, Sở Ngoại vụ và Thanh tra tỉnh).

- UBND các huyện, thị xã, thành phố (gọi chung là cấp huyện).

2. Đối tượng khảo sát: Tổ chức và cá nhân có giao dịch thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh và đã hoàn tất giao dịch tại thời điểm khảo sát.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT

1. Nội dung

- Khảo sát về chất lượng thực hiện dịch vụ hành chính công, thái độ phục vụ và hiệu quả việc thực hiện các thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức (theo 5 yếu tố: Tiếp cận dịch vụ; thủ tục hành chính; sự phục vụ của công chức; kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước; tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị).

- Lấy ý kiến về giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện dịch vụ hành chính công.

2. Lĩnh vực điều tra, khảo sát

- Đối với các cơ quan Trung ương, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh: Khảo sát tất cả các lĩnh vực có phát sinh giao dịch đối với người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Đối với UBND các huyện, thị xã, thành phố: Khảo sát người dân, tổ chức có thực hiện giải quyết thủ tục hành chính đối với các lĩnh vực: Cấp giấy

phép kinh doanh, Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, Cấp giấy phép xây dựng.

3. Phương pháp chọn mẫu, số lượng mẫu

a) Phương pháp chọn mẫu: Được tính theo tỷ lệ số lượng người dân và tổ chức có giao dịch thủ tục hành chính trong năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương, cụ thể như sau:

- Đối với các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh và các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh:

- + Từ 500 giao dịch thủ tục hành chính trở lên chọn 100 phiếu;
- + Từ 100 đến dưới 500 giao dịch thủ tục hành chính chọn 50 phiếu;
- + Dưới 100 giao dịch thủ tục hành chính chọn 30 phiếu.

(Riêng đối với các cơ quan, đơn vị có số lượng giao dịch thủ tục hành chính trong năm nhỏ hơn số lượng cỡ mẫu điều tra tối thiểu 30 thì không thực hiện điều tra).

- Đối với UBND cấp huyện:

- + Đơn vị hành chính cấp huyện loại I chọn 200 phiếu (có 04 đơn vị);
- + Đơn vị hành chính cấp huyện loại II chọn 150 phiếu (có 04 đơn vị);
- + Đơn vị hành chính cấp huyện loại III chọn 100 phiếu (có 03 đơn vị).

b) Tổng số lượng phiếu điều tra, khảo sát là: 3.250 phiếu, trong đó:

- Các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh: 280 phiếu;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh: 1.120 phiếu;
- UBND cấp huyện: 1.700 phiếu;
- Phúc tra kết quả khảo sát: 150 phiếu (tương ứng 4,7% trên tổng số phiếu thực hiện điều tra).

(Có danh sách phân bổ số lượng phiếu kèm theo)

4. Phương pháp điều tra, khảo sát

a) Sở Nội vụ phối hợp với các cơ quan, đơn vị địa phương xây dựng mẫu phiếu điều tra, khảo sát gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Nội dung các câu hỏi khảo sát gắn với các tiêu chí quy định tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ 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.

b) Phương pháp điều tra được thực hiện dưới hình thức phát phiếu câu hỏi

để người dân nghiên cứu và trả lời. Áp dụng các phương thức sau để tiến hành điều tra, phỏng vấn cá nhân, tổ chức:

- Điều tra tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Sau khi cá nhân, tổ chức hoàn thành giao dịch, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì điều tra viên phát phiếu trực tiếp để người dân trả lời.

- Điều tra, phỏng vấn trực tiếp người dân tại địa bàn: Điều tra viên phát phiếu trực tiếp cho người dân và tổ chức địa bàn dân cư.

5. Tiến độ triển khai

TT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Cơ quan thực hiện
1	Thống kê, tổng hợp danh sách người dân, tổ chức được khảo sát	Hoàn thành trước ngày 10/10/2019	Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan
2	Tổ chức tập huấn cho điều tra viên và tiến hành điều tra, khảo sát.	Hoàn thành trước ngày 15/11/2019	Bưu điện tỉnh
3	Giám sát, phúc tra khảo sát	Hoàn thành trước ngày 25/11/2019	Sở Nội vụ
4	Xử lý và nhập dữ liệu	Hoàn thành trước ngày 20/12/2019	Bưu điện tỉnh
5	Xây dựng và hoàn thiện dự thảo Báo cáo và trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt; tổ chức 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 năm 2019	Trước ngày 31/12/2019	Sở Nội vụ

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Được bố trí từ nguồn kinh phí triển khai Dự án “Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với một số dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Bình Định” tại Quyết định số 640/QĐ-UBND ngày 13/3/2014 của UBND tỉnh và Quyết định số 4319/QĐ-UBND ngày 07/12/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc giao dự toán ngân sách nhà nước năm 2019.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tham

muu, giúp UBND tỉnh triển khai Kế hoạch này đảm bảo theo mục đích, yêu cầu và tiến độ đề ra.

- Thực hiện ký kết hợp đồng với Bưu điện tỉnh để triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- Phối hợp với các đơn vị có liên quan và UBND các huyện, thị xã, thành phố chọn và lập danh sách các cá nhân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính đối với các dịch vụ công trong quý IV/2018 và 09 tháng đầu năm 2019; xây dựng các mẫu phiếu điều tra khảo sát theo số lượng quy định để cung cấp cho Bưu điện tỉnh.

- Tổ chức giám sát và phối hợp với Bưu điện tỉnh triển khai điều tra xã hội học đảm bảo đúng mục đích, yêu cầu của Kế hoạch.

- Trình UBND tỉnh phê duyệt kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019; phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức tuyên truyền về nội dung đo lường sự hài lòng về dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

- Căn cứ trên kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, phối hợp với các đơn vị, địa phương tổ chức phân tích kết quả đo lường sự hài lòng để tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh thực hiện các biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công. Trên cơ sở kết quả khảo sát, đề xuất khen thưởng đối với các cơ quan, đơn vị có thành tích xuất sắc và phê bình, kiểm điểm các cơ quan, đơn vị được người dân, tổ chức đánh giá mức độ hài lòng thấp.

2. Bưu điện tỉnh

- Lập danh sách điều tra viên, cộng tác viên; hướng dẫn, tập huấn cho đội ngũ điều tra viên, cộng tác viên để tổ chức thực hiện cuộc điều tra, khảo sát theo yêu cầu và thời gian kế hoạch đề ra.

- Tổng hợp, nhập dữ liệu, xử lý kết quả điều tra, khảo sát và bàn giao cho Sở Nội vụ để phục vụ công tác phân tích số liệu, giám sát, phúc tra báo cáo UBND tỉnh.

3. Các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi khảo sát

- Triển khai thực hiện Kế hoạch này được bảo đảm theo quy định, đúng tiến độ đề ra; lập danh sách tổ chức, công dân có thực hiện giao dịch hành chính theo hướng dẫn chọn mẫu của Sở Nội vụ; hỗ trợ đơn vị được giao tổ chức điều tra xã hội học triển khai công tác điều tra xã hội học tại đơn vị, địa phương mình.

- Tổ chức các hoạt động thông tin, truyền thông rộng rãi về hoạt động đo

lượng sự hài lòng đối với công dân, tổ chức có thực hiện dịch vụ hành chính công theo các hình thức: thông báo, hướng dẫn khảo sát tại bộ phận tiếp nhận, trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; in trên giấy biên nhận; gửi thư ngỏ và email đến toàn bộ công dân, tổ chức đã tham gia giao dịch hành chính trong khoảng thời gian được xác định điều tra, khảo sát.

- Trên cơ sở kết quả đo lường sự hài lòng, chỉ đạo bộ phận chuyên môn, đơn vị trực thuộc có liên quan tổ chức đánh giá, đề ra những biện pháp khắc phục, cải tiến chất lượng cung ứng dịch vụ công tại cơ quan, địa phương.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đơn vị liên quan và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố nghiêm túc tổ chức thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo đề xuất UBND tỉnh xem xét, giải quyết. /

Nơi nhận:

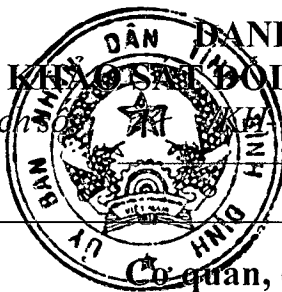
- Vụ CCHC - BNV;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các cơ quan TW liên quan;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Đài PT và TH tỉnh, Báo Bình Định;
- LĐVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Phan Cao Thắng

DANH SÁCH
PHÂN BỐ PHIẾU KHẢO SÁT ĐỐI VỚI CÁC CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG
(Kèm theo Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 10/9/2019 của UBND tỉnh)



STT	Cơ quan, đơn vị	Cỡ mẫu
1	Bảo hiểm xã hội tỉnh	100
2	Kho bạc Nhà nước tỉnh	50
3	Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh	30
4	Cục Hải quan	50
5	Cục Thuế tỉnh	50
Tổng số		280 phiếu

DANH SÁCH
PHÂN BỐ PHIẾU KHẢO SÁT ĐỐI VỚI CÁC SỞ, BAN NGÀNH THUỘC TỈNH
 (Kèm theo Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 10/9/2019 của UBND tỉnh)



STT	Cơ quan, đơn vị	Cỡ mẫu
1	Sở Giao thông vận tải	100
2	Sở Kế hoạch và Đầu tư	100
3	Sở Nông nghiệp và phát triển nông thôn	100
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	100
5	Sở Tư pháp	100
6	Sở Xây dựng	100
7	Sở Y tế	100
8	Sở Công thương	50
9	Sở Lao động, thương binh và xã hội	50
10	Sở Thông tin và Truyền thông	50
11	Sở Văn hóa, thể thao	50
12	Ban Quản lý khu kinh tế	50
13	Sở Giáo dục và Đào tạo	50
14	Sở Tài chính	30
15	Sở Nội vụ	30
16	Sở Du lịch	30
17	Sở Khoa học và Công nghệ	30
Tổng số		1.120 phiếu

Handwritten signature





DANH SÁCH
UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày 10 / 9/2019 của UBND tỉnh)

STT	Các cơ quan	Cỡ mẫu	Ghi chú
1	UBND thành phố Quy Nhơn	200 phiếu	Đơn vị hành chính loại I
2	UBND huyện Hoài Nhơn		
3	UBND huyện Phù Cát		
4	UBND huyện Phù Mỹ		
5	UBND thị xã An Nhơn	150 phiếu	Đơn vị hành chính loại II
6	UBND huyện Hoài Ân		
7	UBND huyện Tây Sơn		
8	UBND huyện Tuy Phước		
9	UBND huyện An Lão	100 phiếu	Đơn vị hành chính loại III
10	UBND huyện Vân Canh		
11	UBND huyện Vĩnh Thạnh		
	Tổng cộng	1.700 phiếu	

Handwritten signature