

Số: 2191/QĐ-UBND

Quảng Trị, ngày 24 tháng 9 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ
hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan
hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Trị**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG TRỊ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ về 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 Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 15/4/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2016-2020;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Trị theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Vụ CCHC-Bộ Nội vụ;
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh, các Đoàn thể tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Đài PTTH tỉnh; Báo Quảng Trị;
- Lưu: VT, KSTTHC, NC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH TC**



Nguyễn Đức Chính

KẾ HOẠCH

**Thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân,
tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước
trên địa bàn tỉnh Quảng Trị**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 2491/QĐ-UBND ngày 24/9/2018
của UBND tỉnh Quảng Trị)*

Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ về 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 và Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 15/4/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2016-2020, UBND tỉnh Quảng Trị ban hành Kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Trị theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ NGUYÊN TẮC TỔ CHỨC KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

1. Mục đích:

- Khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức để 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 theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.
- Tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền các cấp.
- Nằm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những giải pháp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; đảm bảo chỉ tiêu đến năm 2020 mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính đạt trên 80%; góp phần duy trì và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI), Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh (SIPAS)...

2. Yêu cầu:

- Việc tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức phải được thực hiện thường xuyên sau khi kết thúc giải quyết thủ tục hành chính.
- Bộ câu hỏi lấy ý kiến dễ hiểu, dễ trả lời; phù hợp với trình độ dân trí đa dạng của đối tượng khảo sát;

- Ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác khảo sát, lấy ý kiến nhằm tăng cường việc tự động hóa, tiết kiệm thời gian, chi phí và giảm thiểu sự ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan trong việc tổng hợp kết quả lấy ý kiến.

- Hàng năm, tiến hành khảo sát, lấy ý kiến và công bố công khai kết quả mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh.

2. Phạm vi, đối tượng

- Phạm vi: Khảo sát, lấy ý kiến về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Trị - gọi chung là cơ quan, đơn vị) trên địa bàn tỉnh thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân và tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Đối tượng lấy ý kiến khảo sát là người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công, các thủ tục hành chính và đã nhận được kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Đối tượng được đánh giá:

Cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ hành chính công, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

3. Nguyên tắc tổ chức khảo sát, đánh giá

- Đảm bảo khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc khảo sát lấy ý kiến và công bố kết quả.

- Bảo mật thông tin của người dân, tổ chức cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

- Đảm bảo số lượng mẫu khảo sát, đánh giá theo quy định tại khoản 4 mục II Kế hoạch này đối với tổng số hồ sơ giao dịch trong năm tại các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Không can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả khảo sát.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tiêu chí lấy ý kiến

Cơ quan, đơn vị thực hiện khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính dựa trên các tiêu chí:

- Tiếp cận dịch vụ (cơ sở vật chất, sự tiếp đón)

- Thủ tục hành chính

- Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức

- Kết quả, tiến độ giải quyết công việc, cung ứng dịch vụ hành chính công, (nhanh, quá hạn, đúng thời gian..).

- Các tiêu cực, những nhiễu của cán bộ, công chức; chi phí không chính thức liên quan đến giải quyết dịch vụ hành chính, thủ tục hành chính....

2. Hình thức khảo sát lấy ý kiến

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

- Trực tuyến qua Công (Trang) thông tin điện tử hoặc cổng Dịch vụ công của UBND tỉnh; Phần mềm một cửa điện tử và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã.

- Gửi phiếu lấy ý kiến (qua đường bưu điện hoặc hình thức khác).

- Các hình thức phù hợp khác (*khảo sát bằng điện thoại, tin nhắn, phỏng vấn trực tiếp; khảo sát theo chuyên ngành của các cơ quan chuyên môn, điều tra theo kế hoạch của các bộ, ngành trung ương, hoặc theo yêu cầu của Tỉnh ủy, Thường trực HĐND tỉnh, UBND tỉnh. . .*).

3. Trình tự thực hiện

- Trên cơ sở mẫu ban hành kèm theo Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị xây dựng mẫu phiếu đánh giá, khảo sát phù hợp với tình hình, đặc điểm của cơ quan, đơn vị (nhưng phải đảm bảo tối thiểu nội dung của mẫu).

- Triển khai phát phiếu khảo sát lấy ý kiến đến người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công và đã nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Tổng hợp, công bố và báo cáo kết quả khảo sát, lấy ý kiến.

4. Số lượng phiếu khảo sát

Số lượng phiếu khảo sát đến người dân, tổ chức, tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công khi thu về là:

Số lượt giao dịch của tổ chức, cá nhân/năm	Số lượng phiếu khảo sát thu về tối thiểu
Dưới 100 hồ sơ	50% số lượng phiếu khảo sát
Từ 100 đến dưới 500 hồ sơ	Từ 30% phiếu trở lên
Từ 500 đến dưới 1.000 hồ sơ	Từ 20% phiếu trở lên
Từ 1.000 hồ sơ trở lên	Từ 10% phiếu trở lên

5. Xác định kết quả khảo sát

Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức được xác định tại câu hỏi chung theo 5 mức: "Rất hài lòng", "Hài lòng", "Bình thường", "Không hài lòng", "Rất không hài lòng".

6. Công bố, sử dụng kết quả khảo sát lấy ý kiến

a) Cơ quan, đơn vị thực hiện tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng có trách nhiệm định kỳ công bố công khai kết quả khảo sát:

- Đối với hình thức khảo sát trực tuyến: Công bố kết quả thường xuyên trên Trang thông tin điện tử.

- Đối với các hình thức khảo sát khác: Công bố kết quả định kỳ ít nhất 06 tháng một lần (trước ngày 10 của tháng 6 và trước 10 tháng 11 hàng năm), tại bảng thông báo của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các sở, ban, ngành, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã, Trang thông tin điện tử (nếu có).

b) Trên cơ sở thống kê số liệu đánh giá được công khai, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm thông báo cho cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết TTHC có tỷ lệ đánh giá thấp (Mức đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng trên 25%) để xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác, bình xét thi đua, khen thưởng, quy hoạch, đề bạt, bổ nhiệm, luân chuyển cán bộ, công chức, viên chức; thực hiện các giải pháp khắc phục nhằm nâng cao chất

lượng phục vụ, đẩy mạnh cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị, đồng thời báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo dõi.

7. Kinh phí thực hiện

- Kinh phí thực hiện khảo sát và các công việc có liên quan được cấp từ ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành và huy động từ các nguồn hợp pháp khác.

- Việc lập dự toán, sử dụng và thanh, quyết toán kinh phí khảo sát lấy ý kiến đánh giá thực hiện theo quy định, hướng dẫn của Bộ Tài chính và các quy định, hướng dẫn có liên quan.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn

a) Xây dựng Kế hoạch cụ thể để triển khai thực hiện Kế hoạch này và tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá theo mẫu đính kèm Kế hoạch này (hoặc thiết kế mẫu phù hợp với thực tế ở cơ quan, đơn vị, nhưng tối thiểu đủ nội dung của mẫu); công bố và niêm yết công khai công bố về mức độ hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các sở, ban, ngành, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các cơ quan, đơn vị 06 tháng một lần.

b) Tổ chức tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức về trách nhiệm phối hợp tham gia khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các sở, ban, ngành và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

c) Bố trí kinh phí trong dự toán kinh phí cải cách hành chính hàng năm và bảo đảm các nguồn lực thực hiện để triển khai khảo sát lấy ý kiến đánh giá của cơ quan, đơn vị theo quy định.

d) Phối hợp cung cấp thông tin đầy đủ cho Sở Nội vụ và các cơ quan có liên quan việc khảo sát mức độ hài lòng trên địa bàn tỉnh.

đ) Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát của cơ quan và các đơn vị trực thuộc về UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) tại báo cáo công tác cải cách hành chính 6 tháng và năm của cơ quan, đơn vị đúng thời gian.

e) UBND các huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm tổng hợp, công bố kết quả khảo sát năm của UBND các xã, phường, thị trấn và báo cáo về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ- tại Báo cáo công tác cải cách hành chính năm) vào trước ngày 10 tháng 11 hàng năm.

2. Sở Nội vụ

a) Chịu trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch này;

b) Tổng hợp, kết quả khảo sát năm của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã trình UBND tỉnh công bố vào trước ngày 30 tháng 12 hàng năm.

c) Tham mưu UBND tỉnh khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức theo chuyên đề về cải cách hành chính của Trung ương, Bộ Nội vụ và của UBND tỉnh.

3. Sở Tài chính thẩm định và trình UBND tỉnh phê duyệt kinh phí khảo sát trong ngân sách hàng năm của các sở, ban, ngành và hướng dẫn UBND cấp huyện, cấp xã bố trí ngân sách cho công tác khảo sát theo phân cấp ngân sách hiện hành.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, các tổ chức chính trị - xã hội và các đoàn thể cấp tỉnh, cấp huyện đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến, phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện Kế hoạch này

5. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Quảng Trị và các cơ quan thông tin, báo chí trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này, phối hợp cung cấp thông tin phục vụ khảo sát, công bố kịp thời kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đến các tầng lớp nhân dân.

6. Trách nhiệm của tổ chức, người dân

a) Hợp tác với cơ quan, đơn vị chủ trì cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, trung thực, khách quan để bảo đảm kết quả khảo sát lấy ý kiến được chính xác.

b) Phản ánh, gửi ý kiến phản hồi về cách thức tổ chức, kết quả khảo sát để các cơ quan chức năng rút kinh nghiệm, có giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, tổ chức và người dân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, người dân phản ánh về UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để xem xét, điều chỉnh bổ sung cho phù hợp. /.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Đức Chính

PHỤ LỤC

(Kèm theo Quyết định 291/QĐ-UBND ngày 24 tháng 9 năm 2018 của UBND tỉnh)

[.....]
TÊN CƠ QUAN TIẾP NHẬN:
GIẢI QUYẾT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
 Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
 ngày tháng ... năm



PHIẾU KHẢO SÁT SỐ

PHIẾU KHẢO SÁT

độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Mã số phiếu tiếp nhận hồ sơ:

Thủ tục hành chính:

Ông, bà là đại diện cho: Hộ gia đình, cá nhân hoặc tổ chức, doanh nghiệp

TT	Ông/ bà đánh giá như thế nào về (chọn và đánh dấu nhân vào ô vuông phí bên phải của mỗi câu hỏi dưới đây)	
1	Nơi đón tiếp của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (nơi ngồi chờ, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức, tiện nghi, hiện đại...)	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng
2	Thủ tục hành chính (được niêm yết công khai; thành phần hồ sơ, mức lệ phí, thời gian giải quyết đúng quy định)	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng
3	Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng
4	Số lần ông/bà phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ, thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính	<input type="checkbox"/> 01 lần <input type="checkbox"/> 02 lần <input type="checkbox"/> 03 lần trở lên
5	Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho ông/ bà	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng (trả trước hẹn) <input type="checkbox"/> Hài lòng (đúng hẹn) <input type="checkbox"/> Không hài lòng (Chậm hẹn từ 1-2 ngày) <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng (Không đúng hẹn trên 2 ngày)
6	Hồ sơ, thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính ông/ bà đang thực hiện	<input type="checkbox"/> Đơn giản <input type="checkbox"/> Phức tạp <input type="checkbox"/> Cần giảm giấy tờ (hoặc các bước thao tác đối với hồ sơ trực tuyến)

7. Ý kiến khác của ông/bà (đề xuất ý kiến nhằm nâng cao chất lượng phục vụ; hoặc khen ngợi sự phục vụ tốt của cán bộ, công chức, viên chức; hoặc chỉ cụ thể ra những tiêu cực, những thiếu sót của cán bộ, công chức, viên chức.v.v.):

.....

.....