

Số: 29 /KH-UBND

An Giang, ngày 14 tháng 01 năm 2020

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 tỉnh An Giang năm 2019

Căn cứ Quyết định số 2063/QĐ-UBND ngày 24 tháng 8 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Đề án 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 An Giang giai đoạn 2018 - 2020,

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành 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 tỉnh An Giang năm 2019, như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU, ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Mục tiêu

Xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh (gọi tắt là Chỉ số hài lòng về hành chính).

Tổng hợp kết quả, nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước, để có những giải pháp đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính, hướng tới nâng cao mức độ 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, phù hợp với điều kiện, đặc điểm, tình hình thực tế của tỉnh và nguồn lực của các sở, ban, ngành, địa phương trên địa bàn tỉnh.

- Các tiêu chí khảo sát dùng để đo lường sự hài lòng được xác định với số lượng, nội dung đảm bảo phù hợp với yêu cầu cải cách hành chính của tỉnh.

- Câu hỏi điều tra, khảo sát phù hợp với hệ thống tiêu chí đánh giá, dễ hiểu, dễ trả lời; phù hợp với trình độ dân trí.

- 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 những tồn tại, hạn chế trong cung ứng dịch vụ hành chính công để có giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ; nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Kết quả đo lường sự hài lòng được công bố công khai, rộng rãi.

3. Đối tượng, phạm vi của Đề án

a) Đối tượng:

- Các sở, ban, ngành tỉnh: Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Giao thông Vận tải, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Công Thương, Sở Xây dựng, Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Ngoại vụ, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Thanh tra tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế.

- UBND 11 huyện, thị xã, thành phố;

b) Phạm vi:

Khảo sát, đánh giá 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.

4. Cỡ mẫu điều tra

Để thuận lợi cho công tác điều tra, khảo sát, số phiếu phân bổ cho các cơ quan, đơn vị, địa phương được phân chia theo nhóm các cơ quan có số lượng thủ tục hành chính giải quyết trong năm thành 02 nhóm: nhiều và trung bình.

STT	Cơ quan, đơn vị được điều tra	Số phiếu phân bổ
I	Sở, ban, ngành tỉnh	450
1	Sở Giao thông Vận tải	30
2	Sở Kế hoạch và Đầu tư	30
3	Sở Tài nguyên và Môi trường	30
4	Sở Tư pháp	30
5	Sở Công Thương	30
6	Sở Xây dựng	30
7	Sở Y tế	30
8	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	30
9	Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh	30
10	Sở Nội vụ	20
11	Sở Tài chính	20
12	Sở Giáo dục và Đào tạo	20
13	Sở Khoa học và Công nghệ	20
14	Sở Thông tin và Truyền thông	20
15	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	20

16	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	20
17	Sở Ngoại vụ	20
18	Thanh tra tỉnh	20
II	UBND cấp huyện	330
1	Thành phố Long Xuyên	30
2	Thành phố Châu Đốc	30
3	Thị xã Tân Châu	30
4	Huyện An Phú	30
5	Huyện Châu Thành	30
6	Huyện Châu Phú	30
7	Huyện Chợ Mới	30
8	Huyện Phú Tân	30
9	Huyện Thoại Sơn	30
10	Huyện Tịnh Biên	30
11	Huyện Tri Tôn	30
	Tổng cộng	780

II. NỘI DUNG CÔNG VIỆC

TT	Nội dung thực hiện	Thời gian	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
1	Xây dựng tài liệu hướng dẫn điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về hành chính	Tháng 01/2020	Sở Nội vụ	
2	Triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2019			
-	Hợp đồng thực hiện điều tra xã hội học	Tháng 01/2020	Sở Nội vụ	Đơn vị khảo sát
-	Ban hành văn bản chỉ đạo, triển khai	Tháng 01/2020	Sở Nội vụ	<ul style="list-style-type: none"> - Các sở, ban, ngành - UBND huyện, thị xã, thành phố - Ban Thường trực UBMTTQ tỉnh - Hội Cựu chiến binh tỉnh

3	Lập danh sách đối tượng thực hiện thủ tục hành chính năm 2019	Tháng 01/2020	Các sở, ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố	
4	Chọn mẫu điều tra xã hội học	Tháng 01/2020	Sở Nội vụ	Đơn vị khảo sát
5	Phát, thu phiếu điều tra xã hội học	Tháng 1-2 /2020	Đơn vị khảo sát	
6	Giám sát, phúc tra việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học	Tháng 2/2020	Sở Nội vụ	- Ban Thường trực UBMTTQ tỉnh - Hội Cựu chiến binh tỉnh
7	Nhập liệu kết quả phiếu điều tra.	Tháng 3/2020	Sở Nội vụ	
8	Tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra	Tháng 3/2020	Sở Nội vụ	
9	Xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng năm 2019	Tháng 4/2020	Sở Nội vụ	
10	Tổ chức Hội nghị công bố Chỉ số hài lòng năm 2019	Tháng 5/2020	Sở Nội vụ	- Các sở, ban, ngành - UBND huyện, thị xã, thành phố

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí 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 tỉnh An Giang năm 2019 được chi từ nguồn kinh phí cải cách hành chính năm 2020 Ủy ban nhân dân tỉnh giao Sở Nội vụ quản lý, sử dụng.

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

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai 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 tỉnh An Giang năm 2019.

- Phối hợp với Sở Tài chính xây dựng dự toán kinh phí thực hiện Kế hoạch Đo lường sự hài lòng hành chính theo quy định.

- Thành lập Hội đồng điều tra, thống kê, tiến hành tổ chức điều tra, thống kê, tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả điều tra.

- Phối hợp với Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và Hội Cựu chiến binh tỉnh thực hiện công tác giám sát, phúc tra phiếu điều tra xã hội học. Đảm bảo kết quả điều tra là khách quan, chính xác, đúng quy định.

- Báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2019.

- Trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Quyết định công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2019.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh khen thưởng cho 06 tập thể (03 sở, ban, ngành tỉnh và 03 Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố) có Chỉ số hài lòng đạt kết quả cao.

2. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Phối hợp với Sở Nội vụ trong triển khai 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 tỉnh năm 2019.

- Thông tin, tuyên truyền kết quả đo lường sự hài lòng hành chính năm 2019 trên địa bàn tỉnh.

- Trên cơ sở Chỉ số hài lòng của cơ quan, đơn vị, địa phương năm 2019, thực hiện các giải pháp đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ hành chính công. Qua đó, góp phần cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng của cơ quan, đơn vị, địa phương trong những năm tiếp theo. Góp phần vào nâng cao Chỉ số hài lòng chung của tỉnh An Giang.

3. Đề nghị Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, Hội Cựu chiến binh tỉnh

Phối hợp với Sở Nội vụ trong việc giám sát, phúc tra kết quả 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 năm 2019 theo nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị trong Kế hoạch./.

Nơi nhận:

- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- BTT UBMTTQ tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Các Sở, Ban ngành tỉnh;
- Ban Thi đua - Khen thưởng, Sở Nội vụ;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- **Bưu điện An Giang;**
- Lưu: P. HCTC, P. TH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thanh Bình