

Số: *104*/KH-UBND

Tiền Giang, ngày *11* tháng 4 năm 2020

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Tiền Giang năm 2020

Căn cứ Kế hoạch số 424/KH-UBND ngày 16 tháng 12 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2020 trên địa bàn tỉnh Tiền Giang;

Căn cứ Kế hoạch số 110/KH-UBND ngày 02 tháng 5 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2018-2020 trên địa bàn tỉnh;

Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh năm 2020, với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Khảo sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) và đo lường mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết TTHC tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh.

2. Yêu cầu

- Việc khảo sát phải đảm bảo khách quan, đúng đối tượng, công khai và minh bạch; phải có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai thực hiện;

- Các câu hỏi khảo sát phải đảm bảo tính khoa học, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ của đối tượng khảo sát;

- Kết quả khảo sát phải phản ánh trung thực đánh giá và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết TTHC tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Đối tượng được lấy ý kiến khảo sát

Đối tượng được lấy ý kiến khảo sát là người dân, người đại diện cho doanh nghiệp thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh.

2. Nội dung khảo sát

Năm 2020, tiến hành khảo sát, đánh giá việc giải quyết TTHC trên 11 tiêu chí sau:

- a) Việc bố trí Bộ phận Một cửa, nơi ngồi chờ và trang thiết bị phục vụ người dân, doanh nghiệp tại Bộ phận Một cửa.
- b) Việc công khai các TTHC.
- c) Việc thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa
- d) Về tổng thời gian giải quyết TTHC so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật.
- đ) Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định.
- e) Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến).
- g) Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến).
- h) Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC.
- i) Kết quả giải quyết TTHC (trước hạn, đúng hạn, trễ hạn).
- k) Góp ý, phản ánh, kiến nghị của của người dân và doanh nghiệp (rất hài lòng, hài lòng, chưa hài lòng).
- l) Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền (trước hạn, đúng hạn, trễ hạn).

3. Đơn vị được khảo sát và số lượng phiếu khảo sát

- Khảo sát tại Bộ phận Một cửa của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cụ thể:

- + 08 sở, ngành tỉnh tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- + 05 huyện, thành phố, thị xã;
- + 87 xã, phường, thị trấn.

- Mỗi cơ quan, đơn vị khảo sát 50 phiếu. Tổng số phiếu khảo sát: 50 phiếu/đơn vị x 100 đơn vị = 5.000 phiếu.

- Tập trung khảo sát việc giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính của các ngành: y tế, giáo dục và đào tạo, giao thông vận tải, tài nguyên và môi trường, xây dựng, kế hoạch và đầu tư, lao động - thương binh và xã hội ...; bảo đảm đầy đủ các đơn vị hành chính theo phân loại.

4. Phiếu khảo sát

Mẫu phiếu khảo sát được xây dựng thống nhất chung cả tỉnh, phù hợp với các nội dung khảo sát, đảm bảo dễ đọc, dễ hiểu, dễ trả lời.

5. Điều tra viên

- Đề nghị Hội viên Hội cựu chiến binh các cấp trong tỉnh làm lực lượng điều tra viên để thực hiện khảo sát theo Kế hoạch này;
- Mỗi cơ quan, đơn vị do 01 điều tra viên thực hiện khảo sát.

6. Cách thức khảo sát

Điều tra viên thường trực tại Bộ phận Một cửa của cơ quan, đơn vị và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; tiếp xúc trực tiếp với người dân, người đại diện doanh nghiệp; phát phiếu khảo sát để lấy thông tin; hướng dẫn người dân trả lời phiếu (khi có yêu cầu) và thu hồi phiếu khảo sát ngay sau khi người dân trả lời xong hoặc khảo sát thông qua Công/trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

7. Thời gian thực hiện

Dự kiến bắt đầu tháng 6/2020; kết thúc tháng 12/2020.

8. Kinh phí thực hiện

- Các nội dung chi, mức chi để thực hiện Kế hoạch này theo Thông tư số 26/2019/TT-BTC ngày 10/5/2019 của Bộ trưởng Bộ Tài chính hướng dẫn việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm công tác cải cách hành chính nhà nước; Công văn số 2690/UBND-KTTC ngày 24/6/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh và Công văn số 1734/STC-QLNS ngày 02/7/2019 của Sở Tài chính về việc triển khai thực hiện Thông tư số 26/2019/TT-BTC;

- Nguồn kinh phí: sử dụng từ nguồn kinh phí không thực hiện tự chủ (kinh phí cải cách hành chính) do Sở Nội vụ quản lý để thực hiện.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì việc triển khai và tổ chức thực hiện Kế hoạch này;
- Nghiên cứu, lựa chọn các đơn vị được khảo sát; chủ trì, phối hợp xây dựng, hoàn thiện mẫu phiếu khảo sát;
- Chủ trì, phối hợp Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông và các sở, huyện, thành phố, thị xã được chọn tạo chuyên mục khảo sát trên Công/ trang thông tin điện tử của đơn vị.
- Chủ trì, hướng dẫn lực lượng điều tra viên thực hiện khảo sát;
- Thành lập các tổ giúp việc để thực hiện công tác tổng hợp, phân tích, đánh giá và báo cáo kết quả khảo sát về UBND tỉnh;
- Dự toán kinh phí thực hiện, gửi Sở Tài chính thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt;
- Thanh toán kinh phí theo quy định.

2. Sở Tài chính

Thẩm định kinh phí thực hiện Kế hoạch này, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, phê duyệt.

3. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ tổ chức thực hiện tốt Kế hoạch này; Quán triệt trong cơ quan, đơn vị mình và hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi cho điều tra viên thực hiện việc khảo sát đạt yêu cầu và tiến độ theo Kế hoạch này và hướng dẫn của Sở Nội vụ;

- Đảm bảo việc khảo sát là khách quan, trung thực, chính xác, minh bạch, công khai; không can thiệp, tác động dưới bất kỳ hình thức nào nhằm thay đổi ý kiến đánh giá của người dân.

4. Đề nghị Hội Cựu chiến binh tỉnh

- Chủ trì, chỉ đạo Hội Cựu chiến binh các huyện, thị xã, thành phố tập hợp hội viên cựu chiến binh các cấp, có năng lực, trình độ làm điều tra viên và quản lý tốt đội ngũ điều tra viên;

- Chỉ đạo việc khảo sát đảm bảo yêu cầu chung và tiến độ, số lượng và chất lượng phiếu khảo sát.

5. Báo Ấp Bắc, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Cổng thông tin điện tử của tỉnh

Thông tin, tuyên truyền về nội dung Kế hoạch này, quá trình khảo sát và kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh năm 2020.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh năm 2020, Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ được phân công. *h.l.c*

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Hội CCB tỉnh;
- UBND các huyện, thành, thị;
- VPUB; CVP, các PCVP, các phòng nghiên cứu;
- Lưu: VT, KSTT(Hiểu)

KT. CHỦ TỊCH *Thuê*
PHÓ CHỦ TỊCH



Trần Văn Dũng