

Số: 2051/KH-SNV

Bình Thuận, ngày 14 tháng 9 năm 2022

KẾ HOẠCH

Triển khai thí điểm khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh năm 2022 thông qua ứng dụng phần mềm điện tử và mã QR

Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 1662/QĐ-UBND ngày 05/8/2022 của UBND tỉnh ban hành quy định về đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh;

Sở Nội vụ xây dựng kế hoạch triển khai thí điểm khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh năm 2022 thông qua ứng dụng phần mềm điện tử và mã QR, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Phục vụ việc đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính năm 2022 đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh (kết quả khảo sát được quy đổi thành điểm điều tra xã hội học của nội dung Cải cách thủ tục hành chính).

- Cung cấp thông tin, số liệu, làm cơ sở để cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh phân tích, đề ra các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Yêu cầu

- Việc khảo sát phải phản ánh đầy đủ, trung thực, khách quan mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

- Nghiêm cấm mọi hành vi can thiệp, làm sai lệch kết quả khảo sát.

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Nội dung câu hỏi khảo sát, các mức đánh giá và điểm số tối đa của từng câu hỏi được quy định tại Quyết định số 1662/QĐ-UBND ngày 05/8/2022 của UBND tỉnh, cụ thể như sau:

1. Nội dung câu hỏi khảo sát: Gồm 10 câu hỏi khảo sát với tổng điểm tối đa là 10 điểm.

| STT | Câu hỏi khảo sát | Mức đánh giá | Điểm số tối đa |
|-----|--|--|----------------|
| 1 | Ông/bà có hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ tại Bộ phận Một cửa không? | Hài lòng | 1 |
| | | Bình thường | |
| | | Không hài lòng | |
| 2 | Theo ông/bà, việc niêm yết công khai TTHC, các loại phí, lệ phí tại Bộ phận Một cửa có đầy đủ, dễ thấy hay không? | Đầy đủ, dễ thấy | 1,25 |
| | | Không quan tâm | |
| | | Không đầy đủ/Khó thấy | |
| 3 | Theo ông/bà, các mẫu đơn, tờ khai khi thực hiện TTHC có đơn giản, dễ thực hiện hay không? | Đơn giản, dễ thực hiện | 1,25 |
| | | Bình thường | |
| | | Phức tạp/Khó thực hiện | |
| 4 | Ông/bà có hài lòng về tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của công chức, viên chức tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ hay không? | Hài lòng | 1,25 |
| | | Bình thường | |
| | | Không hài lòng | |
| 5 | Ông/bà có phải chờ đợi lâu để nộp hồ sơ hay không? | Không phải chờ đợi lâu | 1 |
| | | Chấp nhận được | |
| | | Phải chờ đợi quá lâu | |
| 6 | Thời gian ông/bà nhận được kết quả giải quyết TTHC trong thực tế so với thời gian hẹn trả kết quả như thế nào? | Sớm hẹn | 1,25 |
| | | Đúng hẹn | |
| | | Trễ hẹn | |
| 7 | Kết quả giải quyết TTHC mà ông/bà nhận được có đầy đủ, đúng quy định hay không? | Đầy đủ, đúng quy định | 1 |
| | | Không rõ | |
| | | Không đầy đủ/Không đúng quy định | |
| 8 | Ông/bà có biết về việc công khai số điện thoại và thông tin người có thẩm quyền trả lời các phản ánh kiến nghị về giải quyết TTHC hay không? | Biết | 1 |
| | | Không quan tâm | |
| | | Không biết | |
| 9 | Khi ông/bà có phản ánh, kiến nghị về việc thực hiện TTHC, ông/bà nhận thấy kết quả giải quyết của cơ quan có thẩm quyền như thế nào? | Giải quyết tốt, thỏa đáng (hoặc ông/bà không có phản ánh, kiến nghị) | 1 |
| | | Bình thường | |
| | | Giải quyết không tốt/Không thỏa đáng | |
| 10 | Theo ông/bà, cơ quan nhà nước cần phải cải thiện vấn đề gì để phục vụ người dân tốt hơn trong việc giải quyết TTHC? | Không tính điểm | |

2. Hình thức phiếu khảo sát, các mức đánh giá và cách tính điểm khảo sát:

Phiếu khảo sát được thiết kế trên ứng dụng Google Biểu mẫu. Mỗi câu hỏi khảo sát có 03 mức đánh giá, trong đó điểm số được tính như sau:

- Mức 1 (tương ứng với kết quả đạt được tốt nhất): Đạt điểm tối đa.
- Mức 2 (tương ứng với kết quả đạt được trung bình): Đạt điểm trung bình, bằng 50% so với điểm tối đa.
- Mức 3 (tương ứng với kết quả đạt được thấp nhất): Không đạt điểm.

Điểm số ở mỗi câu hỏi khảo sát được xác định theo công thức: (Số ý kiến đánh giá mức 1 x điểm tối đa + Số ý kiến đánh giá mức 2 x điểm trung bình + Số ý kiến đánh giá mức 3 x 0)/Tổng số ý kiến đánh giá.

III. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

Thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của 18/19 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (ngoại trừ Thanh tra tỉnh) và 10/10 huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

2. Đối tượng được khảo sát

- Tổ chức khảo sát đối với các tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công tỉnh và bộ phận một cửa cấp huyện.
- Không thực hiện khảo sát đối với các TTHC có quy định phải trả kết quả ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết; hồ sơ nộp trực tuyến; hồ sơ nộp qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Yêu cầu về số lượng khảo sát

- Trường hợp cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp nhận và giải quyết từ 500 hồ sơ trở lên trong thời gian khảo sát (đã trừ các hồ sơ TTHC không thuộc trường hợp khảo sát): Đảm bảo lấy khảo sát tối thiểu 10% trên tổng số hồ sơ tiếp nhận và giải quyết.
- Trường hợp cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp nhận và giải quyết từ 200 đến dưới 500 hồ sơ trong thời gian khảo sát (đã trừ các hồ sơ TTHC không thuộc trường hợp khảo sát): Đảm bảo lấy khảo sát tối thiểu 20% trên tổng số hồ sơ tiếp nhận và giải quyết.
- Trường hợp cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp nhận và giải quyết dưới 200 hồ sơ trong thời gian khảo sát (đã trừ các hồ sơ TTHC không thuộc trường hợp

khảo sát): Đảm bảo lấy khảo sát tối thiểu 30% trên tổng số hồ sơ tiếp nhận và giải quyết.

Lưu ý: Nếu cơ quan, đơn vị, địa phương không đảm bảo tỷ lệ khảo sát tối thiểu như trên thì xem như không đủ điều kiện để quy đổi thành điểm điều tra xã hội học phục vụ việc đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính năm 2022.

4. Thời gian khảo sát

- Thực hiện khảo sát thường xuyên, liên tục, khi có phát sinh hồ sơ TTHC.
- Thời điểm lấy phiếu khảo sát là khi trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân.
- Mốc thời gian lấy số liệu khảo sát để quy đổi thành điểm điều tra xã hội học phục vụ việc đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính năm 2022: Tính từ ngày 19/9/2022 đến hết ngày 13/11/2022.

IV. PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Công cụ phục vụ khảo sát

- Mã QR (do Sở Nội vụ cung cấp cho từng cơ quan, đơn vị, địa phương).
- Điện thoại thông minh có cài đặt ứng dụng Zalo¹ (do người dân tự trang bị).

2. Cách thức thực hiện

- Mỗi cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp nhận và giải quyết TTHC được cấp một mã QR tương ứng để lấy ý kiến khảo sát của người dân (*theo Phụ lục I và Phụ lục II đính kèm Kế hoạch này*).

- Mã QR được in ra và dán tại mỗi quầy của bộ phận một cửa các cấp, ngay phía trước mỗi công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả (sau đây gọi chung là công chức một cửa) (*theo mẫu tại Phụ lục III kèm theo*).

- Khi trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân, công chức một cửa hướng dẫn cho người dân sử dụng điện thoại thông minh để quét mã QR và điền phiếu khảo sát:

+ Trường hợp người dân đồng ý điền phiếu ngay tại bộ phận một cửa: Công chức một cửa hướng dẫn người dân đăng nhập vào ứng dụng Zalo (hoặc các ứng dụng tương tự có chức năng quét mã QR), sử dụng tính năng “Quét mã QR” để quét, sau đó đăng nhập vào đường link khảo sát và tiến hành điền phiếu (*có hình minh họa tại Phụ lục IV kèm theo*).

¹ Hoặc một số ứng dụng khác có chức năng quét mã QR như Máy ảnh (ứng dụng mặc định của điện thoại thông minh), Viber, Google Ống kính...

+ Trường hợp người dân muốn điền phiếu sau: Công chức một cửa hướng dẫn người dân sử dụng máy ảnh trên điện thoại thông minh để chụp lại mã QR. Khi nào người dân muốn điền phiếu thì đăng nhập vào ứng dụng Zalo (hoặc các ứng dụng tương tự có chức năng quét mã QR), sử dụng tính năng “Quét mã QR”, sau đó, ấn “Chọn mã QR từ thư viện ảnh”, đăng nhập vào đường link khảo sát và tiến hành điền phiếu (*có hình minh họa tại Phụ lục V kèm theo*).

+ Trường hợp người dân đăng ký nhận kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích: Công chức một cửa in Phụ lục III ra giấy và gửi kèm theo trong bưu phẩm để người dân biết, thực hiện khảo sát tại nhà.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Tổ chức triển khai, quán triệt Kế hoạch này cho các phòng, ban, đơn vị và cá nhân có liên quan để thực hiện.

- Phân công nhiệm vụ cho công chức một cửa dán mã QR và hướng dẫn người dân điền phiếu khảo sát khi nhận kết quả giải quyết TTHC.

2. Trung tâm Hành chính công tỉnh

- Tổ chức triển khai, quán triệt Kế hoạch này cho các phòng, ban và cá nhân có liên quan để thực hiện.

- Phân công nhiệm vụ cho công chức một cửa tại các quầy Tổng hợp (nhận hồ sơ cho nhiều cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh) dán mã QR và hướng dẫn người dân điền phiếu khảo sát khi nhận kết quả giải quyết TTHC.

3. Sở Nội vụ

- Hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện Kế hoạch này.

- Tiếp nhận, tổng hợp, thống kê kết quả khảo sát để phục vụ việc đánh giá, xếp loại công tác cải cách hành chính năm 2022 đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch UBND tỉnh (báo cáo);
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Phòng Nội vụ các huyện, thị xã, thành phố;
- Trung tâm Hành chính công tỉnh;
- GD, các PGĐ Sở;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, CCHC(Tín).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Thị Bông