

Số:

Đắk Nông, ngày tháng 7 năm 2024

KẾ HOẠCH

Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Thanh tra tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2024 - 2026

Thực hiện Kế hoạch số 314/KH-UBND ngày 14/5/2024 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2024 - 2026, Thanh tra tỉnh ban hành Kế hoạch khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Thanh tra tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2024 - 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi đối với sự phục vụ của Thanh tra tỉnh dựa trên cảm nhận của người dân. Đề xuất, kiến nghị các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của Thanh tra tỉnh và sự hài lòng của người dân.

- Nâng cao nhận thức, văn hóa công sở, đạo đức công vụ lấy người dân làm trung tâm trong đội ngũ công chức, người lao động Thanh tra tỉnh.

- Tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình giám sát đối với hoạt động quản lý nhà nước của Thanh tra tỉnh.

2. Yêu cầu

- Phương pháp bảo đảm khoa học, hiện đại, khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với thực tiễn.

- Nội dung, các yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Thanh tra tỉnh phải cụ thể, dễ hiểu, phù hợp với mục tiêu, yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước, quy định của pháp luật hiện hành; cho phép điều chỉnh phù hợp với yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước, bối cảnh thực tiễn ở từng thời điểm cụ thể.

- 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.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân bảo đảm khách quan, chính xác, đại diện cho ý kiến của người dân thuộc mọi thành phần.

II. NỘI DUNG

1. Đo lường nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của Thanh tra tỉnh

Bao gồm các tiêu chí:

- Mức độ quan tâm theo dõi của người dân đối với các lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra tỉnh;
- Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các các lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra tỉnh;
- Mức độ phù hợp của các hình thức tiếp cận thông tin về các lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra tỉnh đối với người dân;
- Mức độ người dân sẵn sàng tham gia góp ý kiến về các lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra tỉnh;
- Cảm nhận của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính do Thanh tra tỉnh cung cấp;
- Mức độ phù hợp của các hình thức nộp hồ sơ, nhận kết quả phù hợp đối với người dân;
- Sự trải nghiệm của người dân về chính sách công, dịch vụ hành chính công, dịch vụ công cơ bản, thiết yếu.

2. Đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của Thanh tra tỉnh

Bao gồm các tiêu chí:

- Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.
- Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.
- Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.
- Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.
- Nâng cao năng lực của công chức trong giải quyết công việc cho người dân.
- Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của công chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.
- Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
- Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.

3. Thu thập thông tin

3.1. Đối tượng khảo sát

Các tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ liên quan đến các thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh.

3.2. Phiếu khảo sát

Phiếu khảo sát được thiết kế sẵn, đảm bảo dễ đọc, dễ trả lời đối với mọi người

dân và không yêu cầu người dân cung cấp thông tin danh tính.

3.3. Thực hiện khảo sát

Tùy điều kiện từng năm, có thể lựa chọn hình thức khảo sát phù hợp trong số các hình thức sau:

- Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân;
- Phát phiếu khảo sát qua đường bưu điện;
- Khảo sát trực tuyến trên Trang thông tin điện tử hoặc các nền tảng xã hội;
- Phỏng vấn trực tiếp người dân dựa trên câu hỏi có sẵn;
- Phỏng vấn người dân qua điện thoại dựa trên câu hỏi có sẵn.

4. Báo cáo kết quả

- Báo cáo, thông tin kịp thời cho UBND tỉnh về kết quả đo lường sự hài lòng của người dân hằng năm; theo dõi, đánh giá, báo cáo cơ quan có thẩm quyền về việc các cơ quan liên quan sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân.

- Trên cơ sở kết quả xem xét, so sánh, đánh giá các chỉ số để xây dựng chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân.

- Cung cấp thông tin, tổ chức thực hiện các hoạt động đề đội ngũ công chức có nhận thức, tư duy, hành động thực thi nhiệm vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm phục vụ, mang lại sự hài lòng cho người dân.

- Theo dõi, đánh giá, báo cáo cơ quan thẩm quyền để chỉ đạo, xử lý, khen thưởng về kết quả thực hiện các chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

- Thông tin, tuyên truyền kịp thời về việc triển khai đo lường sự hài lòng, kết quả đo lường sự hài lòng tới toàn thể người dân, xã hội; về chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và kết quả thực hiện kế hoạch, chương trình đó.

5. Thời gian thực hiện

Hoàn thành việc khảo sát và báo cáo kết quả về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) trước ngày 31/10 hằng năm.

6. Kinh phí thực hiện

Kinh phí được bố trí trong dự toán hằng năm theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí khác theo quy định pháp luật.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các Phòng thuộc Thanh tra tỉnh

- Trên cơ sở Kế hoạch này, các phòng thuộc Thanh tra tỉnh căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ được giao tổ chức triển khai thực hiện; đồng thời, triển khai đến toàn thể công chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý.

- Văn phòng chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị có liên quan xây dựng mẫu khảo sát; phối hợp trong công tác gửi, thu thập mẫu khảo sát; tổng hợp, báo cáo theo quy định.

2. Đề nghị các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố Gia Nghĩa phối hợp tích cực tham gia, hưởng ứng cuộc khảo sát.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Thanh tra tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2024 - 2026./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (B/c);
- Các Sở, ban, ngành;
- Các huyện, thành phố Gia Nghĩa;
- Lãnh đạo cơ quan;
- Các phòng nghiệp vụ;
- Lưu: VT, VP.

CHÁNH THANH TRA

Phạm Thị Trà My