

Số: /KH-STNMT

Đắk Nông, ngày tháng 6 năm 2024

KẾ HOẠCH

Khảo sát sự đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Đắk Nông năm 2024

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026

Căn cứ Kế hoạch số 314/KH-UBND, ngày 14/5/2024 của UBND tỉnh Đắk Nông 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. Sở Tài nguyên và Môi trường ban hành Kế hoạch khảo sát sự 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 cụ thể như sau:

1. Mục tiêu chung

Nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của Sở Tài nguyên và Môi trường, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình theo các mục tiêu của của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030.

2. Mục tiêu cụ thể

- Cung cấp các thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường dựa trên cảm nhận của người dân. Tham mưu cho Chính phủ, kiến nghị đối với chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước các cấp các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và sự hài lòng của người dân.

- Nâng cao nhận thức, văn hóa thực thi công vụ lấy người dân làm trung tâm trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

3. Yêu cầu

Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường phải được tiến hành một cách khoa

học, khách quan, tuân thủ nghiêm túc quy trình chọn mẫu, xác định cỡ mẫu, hướng dẫn trả lời phiếu hỏi, thu phiếu, chỉnh lí, xử lí, phân tích phiếu và viết báo cáo tổng kết.

3. Đối tượng, phạm vi

- Đối tượng: Tổ chức, cá nhân tham gia giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Sở Tài nguyên và Môi trường, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai các huyện, thành phố Gia Nghĩa.

- Phạm vi: Địa bàn tỉnh Đắk Nông

4. Nội dung: *Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công*

- Các dịch vụ hành chính công được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân là các dịch vụ hành chính công phổ biến được cung ứng tại các cấp chính quyền địa phương.

- 05 yếu tố quan trọng của nội dung cung ứng dịch vụ hành chính công được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân, gồm: (i) Tiếp cận dịch vụ; (ii) Thủ tục hành chính; (iii) Công chức trực tiếp giải quyết công việc; (iv) Kết quả dịch vụ; (v) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

Bảng nội dung, yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Nội dung	Yếu tố	Tiêu chí đo lường
Việc cung ứng dịch vụ hành chính công	Tiếp cận dịch vụ	Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.
		Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.
		Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.
	Thủ tục hành chính	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.
		Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.

Nội dung	Yếu tố	Tiêu chí đo lường
		Công chức yêu cầu người dân nộp phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.
		Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.
	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.
		Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.
		Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.
	Kết quả dịch vụ	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.
		Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.
		Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.
	Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	Sở Tài nguyên và Môi trường bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
		Sở Tài nguyên và Môi trường xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.
		Sở Tài nguyên và Môi trường thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

Đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

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 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 cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.
- Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên 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.

5. Thu thập thông tin

a) Đối tượng khảo sát

Là người dân đại diện cho hộ gia đình có độ tuổi từ 18 tuổi trở lên, "có đủ năng lực hành vi dân sự" và hiện đang cư trú (có hộ khẩu thường trú) tại các thôn, tổ dân phố trên địa bàn tỉnh trong thời gian thực hiện khảo sát ý kiến.

b) Chọn mẫu khảo sát

+ Giai đoạn 1: Lập danh sách người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công trong phạm vi thời gian điều tra xã hội học (Danh sách sắp xếp theo thời gian tiếp nhận từ đầu năm đến thời điểm khảo sát).

+ Giai đoạn 2: Chọn đầy đủ các lĩnh vực có phát sinh giao dịch cung ứng dịch vụ hành chính công.

+ Giai đoạn 3: Chọn danh sách khảo sát đảm bảo có đầy đủ các lĩnh vực, chọn tên cá nhân, tổ chức theo phương pháp ngẫu nhiên.

c) 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 (*Có mẫu phiếu kèm theo*).

d) Thực hiện khảo sát

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.

- Trong trường hợp thực hiện khảo sát thông qua điều tra viên, điều tra viên phải đảm bảo thực hiện các nhiệm vụ cơ bản sau: Đem phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân, hộ gia đình có tên trong danh sách mẫu khảo sát; giải thích phiếu khảo sát; đưa phiếu đề người dân, người đại diện hộ gia đình tự trả lời; thu phiếu đã trả lời; kiểm tra phiếu thu về để đảm bảo tất cả các câu hỏi đều được trả lời; thanh toán tiền trả lời khảo sát cho người dân, người đại diện hộ gia đình, thực hiện chứng từ tài chính (nếu có); sắp xếp, bảo quản phiếu khảo sát đã hoàn thành; giao nộp phiếu khảo sát; đảm bảo bí mật thông tin trả lời trên phiếu khảo sát và thông tin về người trả lời khảo sát. Điều tra viên tuyệt đối không được gợi ý câu trả lời cho người dân, không được trả lời thay cho người dân, không được xóa hay điền bất kỳ thông tin gì vào phần câu hỏi khảo sát và câu trả lời của người dân, không được sao chụp hay chia sẻ, cung cấp bất kỳ thông tin gì trên phiếu khảo sát đã trả lời dưới bất kỳ hình thức nào cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào...

Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân phải xây dựng tài liệu hướng dẫn khảo sát và tập huấn cho điều tra viên nhằm đảm bảo kết quả khảo sát chính xác, khách quan, có chất lượng tốt.

- Yêu cầu kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân phải khách quan, trung thực, chính xác, có ý kiến của người dân đại diện cho mọi thành phần nhân khẩu học.

6. Thời gian thực hiện

- Hoàn thành việc khảo sát và báo cáo kết quả qua Sở Nội vụ trước ngày 31/10 hằng năm.

7. Trách nhiệm triển khai thực hiện

- **Giao Trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Sở trực tiếp tham mưu giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước của Sở Tài nguyên và Môi trường:** Thực hiện cung cấp danh sách các tổ chức, cá nhân đã tham gia giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính từ đầu năm 2024, gửi Văn phòng Sở tổng hợp thực hiện phát phiếu khảo sát đảm bảo quy định.

- **Giao Văn phòng Đăng ký đất đai:** Chỉ đạo triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai các huyện thành phố. Báo cáo kết quả về Sở Tài nguyên và Môi trường (thông qua Văn phòng Sở) **trước ngày 20/10/2024.**

- **Giao văn phòng Sở:** Tham mưu triển khai Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của người dân đối với sự phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường.

Tổng hợp kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của người dân, tham mưu báo cáo gửi Sở Nội vụ **trước ngày 30/10/2024.**

Trên đây là kế hoạch đo lường hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Đắk Nông năm 2024, yêu cầu trường các phòng, đơn vị nghiêm túc triển khai, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở;
- Sở Nội vụ;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP (M).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Võ Văn Minh