

Số: /KH-UBND Yên Dũng, ngày tháng năm 2021

KẾ HOẠCH

Triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) trên địa bàn huyện Yên Dũng năm 2021

Căn cứ Kế hoạch số 02/KH-UBND ngày 08/01/2021 của Chủ tịch UBND huyện Yên Dũng về cải cách hành chính nhà nước năm 2021.

Thực hiện Kế hoạch số 37/KH- SNV ngày 09/9/2021 của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Bắc Giang về việc Triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2021. UBND huyện Yên Dũng xây dựng Kế hoạch triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính (CCHC), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức (gọi tắt là Chỉ số hài lòng) đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện, cấp xã năm 2021, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xác định Chỉ số Cải cách hành chính (CCHC) nhằm theo dõi, đánh giá thực chất, khách quan, công bằng kết quả triển khai CCHC hằng năm của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện, UBND cấp xã. Qua đó, xác định rõ những ưu điểm và tồn tại trong thực hiện CCHC để có những điều chỉnh kịp thời, góp phần nâng cao hiệu quả CCHC, xây dựng nền hành chính trong sạch, vững mạnh, hiệu lực, hiệu quả.

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Việc tự đánh giá, chấm điểm của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện, cấp xã phải bảo đảm trung thực, khách quan, đúng quy định.

- Phương pháp đo lường sự hài lòng phải bảo đảm tính khoa học, thống nhất, khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với điều kiện thực tế.

- Tổ chức điều tra xã hội học xác định Chỉ số CCHC và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức theo bộ câu hỏi bảo đảm khách quan, khoa học, phù hợp với điều kiện thực tế. Bộ câu hỏi khảo sát đảm bảo các thông tin để tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả; câu hỏi ngắn gọn, dễ hiểu, dễ trả lời đối với các đối tượng được khảo sát, thăm dò.

- Tăng cường sự tham gia đánh giá của người dân, tổ chức đối với quá trình triển khai CCHC của các cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao nhận thức và trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước và người dân, tổ chức đối với công tác CCHC trên địa bàn huyện.

II. NỘI DUNG

1. Tự đánh giá, chấm điểm xác định Chỉ số CCHC

Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, UBND các xã, thị trấn căn cứ kết quả CCHC thực tế đạt được, tiến hành tự đánh giá, chấm điểm và tài liệu kiểm chứng, nội dung giải trình. Báo cáo tự đánh giá, kèm tài liệu kiểm chứng và thông tin giải trình, trình lãnh đạo cơ quan ký duyệt sau đó gửi về Phòng Nội vụ. Trường hợp đến hạn gửi kết quả tự đánh giá, nếu một số báo cáo làm tài liệu kiểm chứng chưa đến hạn phải báo cáo thì cơ quan, đơn vị gửi báo cáo của năm trước năm đánh giá. Khi Hội đồng thẩm định đã thẩm định xong lần 1, cơ quan, đơn vị có thể bổ sung thêm tài liệu kiểm chứng để làm căn cứ đánh giá.

Thời gian gửi Hội đồng thẩm định chậm nhất là ngày **31/10/2021**, sau thời điểm này UBND các xã, thị trấn không gửi báo cáo kết quả tự chấm điểm thì UBND huyện sẽ đánh giá chỉ số CCHC năm 2021 của UBND xã, thị trấn đó 0 điểm.

Đây là một phần trong nội dung đánh giá trách nhiệm người đứng đầu UBND các xã, thị trấn năm 2021.

2. Điều tra xã hội học xác định Chỉ số CCHC và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức

a) Phương thức điều tra

Thực hiện điều tra xã hội học theo phương thức phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời.

b) Phiếu điều tra:

- Tổng số: 02 mẫu phiếu

- Tổng số phiếu điều tra: **3.600** phiếu (trong đó: 1.800 phiếu điều tra Chỉ số

hài lòng của người dân, tổ chức; 1.800 phiếu điều tra Chỉ số CCHC).

c) Đối tượng trả lời phiếu điều tra

Đối tượng trả lời phiếu điều tra là người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ công tại cơ quan hành chính nhà nước cấp xã, cấp huyện từ ngày 01/01/2021 đến ngày 31/8/2021.

d) Thời gian:

- Tổ chức tập huấn điều tra xã hội học: tháng **9/2021**.
- Triển khai điều tra xã hội học xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức và Chỉ số CCHC xong trước ngày **31/10/2021**.
- Tổng hợp, xử lý số liệu điều tra xã hội học xong trước ngày **15/11/2021**.

e) Cơ quan chủ trì: Phòng Nội vụ;

f) Cơ quan phối hợp: Bru điện huyện, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện; UBND các xã, thị trấn;

g) Kinh phí thực hiện: Từ nguồn kinh phí đã cấp cho Phòng Nội vụ theo quy định.

3. Thẩm định kết quả tự đánh giá, chấm điểm

- Thời gian: Tháng 11/2021.
- Cơ quan chủ trì: Phòng Nội vụ (thường trực Hội đồng thẩm định).
- Cơ quan phối hợp: Các cơ quan là thành viên Hội đồng thẩm định.

4. Tổng hợp, xây dựng báo cáo kết quả Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức năm 2021 của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện; UBND các xã, thị trấn.

- Thời gian: Tháng 11/2021.
- Cơ quan chủ trì: Phòng Nội vụ.
- Cơ quan phối hợp: Các cơ quan là thành viên Hội đồng thẩm định.

5. Trình Chủ tịch UBND huyện công bố Chỉ số CCHC và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức năm 2021

- Thời gian: Trong tháng 01/2022.
- Cơ quan chủ trì: Phòng Nội vụ.
- Cơ quan phối hợp: Văn phòng UBND huyện.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện; UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện Kế hoạch này.

- Chủ trì, cập nhật các tiêu chí đánh giá Chỉ số CCHC theo Quyết định số 1823/QĐ-UBND.

- Phối hợp với Bưu điện huyện và các đơn vị có liên quan triển khai công tác điều tra xã hội học; tổng hợp, xử lý số liệu kết quả điều tra xã hội học phục vụ xác định Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức năm 2021.

- Phối hợp cùng các thành viên Tổ giúp việc Hội đồng thẩm định thẩm định các tài liệu kiểm chứng và tổng hợp kết quả điều tra.

- Trình Chủ tịch UBND huyện công bố kết quả xác định Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức năm 2021.

2. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện và UBND các xã, thị trấn

- Phối hợp với Phòng Nội vụ cung cấp danh sách người tham gia trả lời phiếu điều tra đảm bảo đúng đối tượng, đầy đủ thông tin địa chỉ, số điện thoại liên hệ. Thông tin về cán bộ, công chức, người dân và tổ chức có nhận thức đầy đủ và chính xác về mục đích, nội dung và yêu cầu của việc điều tra xã hội học.

- Sử dụng kết quả Chỉ số CCHC và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức để có giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Người được chọn trả lời phiếu điều tra xã hội học có trách nhiệm phối hợp với điều tra viên trong việc trả lời trung thực, khách quan phiếu điều tra nhằm phục vụ xác định Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

3. Bưu điện huyện Yên Dũng

Đề nghị Bưu điện huyện phối hợp với Phòng Nội vụ trong công tác điều tra xã hội học, cử điều tra viên có trình độ, kỹ năng giao tiếp tốt thực hiện điều tra đảm bảo số lượng, chất lượng.

Bưu điện huyện có trách nhiệm tổng hợp phiếu, phân tích số liệu kết quả điều tra xã hội học; xây dựng báo cáo kết quả phân tích số liệu điều tra gửi Phòng Nội vụ tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND huyện.

4. Trung tâm Văn hóa - thông tin và thể thao huyện Yên Dũng

Trung tâm Văn hóa - thông tin và thể thao huyện thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc xác định Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức; trách nhiệm, quyền lợi, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, người dân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị cơ quan đơn vị, địa phương phản ánh về Phòng Nội vụ qua số điện thoại 0988.963.997 để kịp thời giải quyết./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Các đơn vị, cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trung tâm Văn hóa - thông tin và thể thao;
- VP: LĐ, CVTH;
- Lưu: VT, NC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hữu Hưng