

Số: 1852 /QĐ-UBND

An Giang, ngày 03 tháng 12 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân
đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước
trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2024

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 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 Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030”;

Căn cứ Quyết định số 876/QĐ-BNV ngày 10 tháng 11 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” giai đoạn 2022 - 2030;

Căn cứ Quyết định số 673/QĐ-BNV ngày 26 tháng 9 năm 2024 của Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch sửa đổi, bổ sung Đề án xác định Chỉ số cải cách hành chính giai đoạn 2022 - 2030 và triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2024 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

Căn cứ Quyết định số 3037/QĐ-UBND ngày 21 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Chương trình cải cách hành chính tỉnh An Giang giai đoạn 2021 - 2030;

Căn cứ Kế hoạch số 664/KH-UBND ngày 18 tháng 10 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh An Giang giai đoạn 2022 - 2025;

Căn cứ Nghị quyết số 01/2018/NQ-HĐND ngày 19 tháng 7 năm 2018 của Hội đồng nhân dân tỉnh quy định nội dung và mức chi thực hiện các cuộc điều tra thống kê do ngân sách địa phương đảm bảo trên địa bàn tỉnh An Giang;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 2610/TTr-SNV ngày 24 tháng 10 năm 2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2024. *(Đính kèm Kế hoạch)*

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- TT. UBND tỉnh;
- VP.UBND tỉnh: LĐVP, P.TH;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Hồ Văn Mừng

KẾ HOẠCH

**Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ
của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2024**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1852 /QĐ-UBND
ngày 03 tháng 12 năm 2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang)*

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xác định được kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2024 (gọi chung là Chỉ số hài lòng hành chính).

- Huy động sự tham gia của người dân đánh giá hiệu quả hoạt động cải cách hành chính nhà nước và đo lường sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Qua đó, nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân để các ngành, các cấp có những biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, xã hội; góp phần nâng cao kết quả Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng hành chính năm 2024 tỉnh An Giang.

2. Yêu cầu

- Phương pháp đo lường sự hài lòng đảm bảo tính khoa học, thống nhất, khả thi, phù hợp với điều kiện, đặc điểm, tình hình thực tế của tỉnh và nguồn lực của các sở, ban, ngành, địa phương trên địa bàn tỉnh.

- Các tiêu chí khảo sát dùng để đo lường sự hài lòng được xác định với số lượng, nội dung đảm bảo phù hợp với yêu cầu cải cách hành chính của tỉnh.

- Câu hỏi điều tra, khảo sát phù hợp với hệ thống tiêu chí đánh giá, dễ hiểu, dễ trả lời; phù hợp với trình độ dân trí.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính khách quan, chính xác, đại diện; giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được những tồn tại, hạn chế trong cung ứng dịch vụ hành chính công để có giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ; nâng cao sự hài lòng của người dân. Kết quả đo lường sự hài lòng được công bố công khai, rộng rãi.

- Hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

1. Phạm vi khảo sát

Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2024.

2. Đối tượng áp dụng

- Các sở, ban ngành: Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Giao thông vận tải, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Công Thương, Sở Xây dựng, Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Ngoại vụ, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Ban Quản lý Khu kinh tế.

- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

III. QUY MÔ CUỘC KHẢO SÁT

Số phiếu khảo sát đối với từng cơ quan, đơn vị, địa phương là **25 phiếu/đơn vị**. Tổng số phiếu khảo sát là **700 phiếu**. Cụ thể:

TT	CƠ QUAN, ĐỊA PHƯƠNG	SỐ LƯỢNG PHIẾU
I	Sở, ban, ngành tỉnh	425
1	Sở Giao thông vận tải	25
2	Sở Kế hoạch và Đầu tư	25
3	Sở Tài nguyên và Môi trường	25
4	Sở Tư pháp	25
5	Sở Công Thương	25
6	Sở Xây dựng	25
7	Sở Y tế	25
8	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	25
9	Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh	25
10	Sở Nội vụ	25
11	Sở Tài chính	25
12	Sở Giáo dục và Đào tạo	25
13	Sở Khoa học và Công nghệ	25
14	Sở Thông tin và Truyền thông	25
15	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	25
16	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	25
17	Sở Ngoại vụ	25
II	UBND các huyện, thị xã, thành phố	275
1	Thành phố Long Xuyên	25
2	Thành phố Châu Đốc	25

3	Thị xã Tân Châu	25
4	Huyện An Phú	25
5	Huyện Châu Thành	25
6	Huyện Châu Phú	25
7	Huyện Chợ Mới	25
8	Huyện Phú Tân	25
9	Huyện Thoại Sơn	25
10	Thị xã Tịnh Biên	25
11	Huyện Tri Tôn	25
Tổng cộng (I + II)		700

IV. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

TT	Nhiệm vụ	Thời gian thực hiện	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
1	Trình ban hành Quyết định phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2024”.	Tháng 12/2024	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan
2	Hướng dẫn điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính	Tháng 12/2024	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan
3	Triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính (ban hành văn bản hướng dẫn, triển khai; hợp đồng thuê mướn đơn vị khảo sát...)	Tháng 12/2024	Sở Nội vụ	Đơn vị khảo sát Cơ quan, đơn vị liên quan
4	Lập danh sách đối tượng thực hiện thủ tục hành chính năm 2024	Tháng 12/2024	Sở Thông tin và Truyền thông	- Các sở, ban, ngành - UBND huyện, thị xã, thành phố

5	Chọn mẫu điều tra xã hội học	Tháng 12/2024	Sở Nội vụ	Đơn vị khảo sát
6	Phát, thu phiếu điều tra xã hội học	Tháng 12/2024-01/2025	Đơn vị khảo sát	Sở Nội vụ
7	Nghiệm thu, kiểm tra, đánh mã số, làm sạch, hoàn thiện phiếu điều tra	Tháng 02/2025	Sở Nội vụ	
8	Nhập liệu kết quả trả lời phiếu điều tra	Tháng 02/2025	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan
9	Tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát	Tháng 03/2025	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan
10	Báo cáo Chỉ số hài lòng năm 2024; trình UBND tỉnh phê duyệt và công bố kết quả	Tháng 04/2025	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị liên quan

V. THI ĐUA, KHEN THƯỞNG

1. Tiêu chí thi đua, tiêu chuẩn khen thưởng đối với tập thể

Có thành tích Chỉ số hài lòng của cơ quan, địa phương phải đạt kết quả từ 90% trở lên và thuộc nhóm xếp hạng cao nhất của từng cấp (cấp sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện).

2. Tiêu chí thi đua, tiêu chuẩn khen thưởng đối với cá nhân

a) Có phẩm chất đạo đức tốt; đoàn kết, gương mẫu chấp hành chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và nghĩa vụ công dân;

b) Có thành tích xuất sắc, nổi bật, đóng góp tích cực vào thành tích của tập thể, trong đó kết quả xếp hạng Chỉ số hài lòng đạt thứ hạng cao.

c) Tham mưu triển khai có hiệu quả, bảo đảm chất lượng, tiến độ các nhiệm vụ cải cách hành chính; không bị phản ánh, khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính và sai sót trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Hình thức, số lượng khen thưởng

Bằng khen của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh biểu dương, khen thưởng đối với các tập thể, cá nhân, như sau:

a) 03 tập thể: 02 đơn vị cấp sở có thành tích xuất sắc, tiêu biểu, xếp hạng nhất và hạng hai Chỉ số hài lòng cấp sở; 01 UBND cấp huyện có thành tích xuất sắc, tiêu biểu, xếp hạng nhất Chỉ số hài lòng cấp huyện.

b) 06 cá nhân: là cán bộ, công chức có thành tích xuất sắc, tiêu biểu góp phần đạt thứ hạng cao Chỉ số hài lòng của cơ quan, đơn vị (04 cá nhân thuộc nhóm 04 cơ quan, đơn vị dẫn đầu, xếp thứ nhất đến thứ tư đối với cấp sở và 02 cá nhân thuộc 02 địa phương dẫn đầu, xếp thứ nhất và thứ hai đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện).

VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2024 được chi từ nguồn kinh phí cải cách hành chính năm 2025 Ủy ban nhân dân tỉnh giao Sở Nội vụ quản lý, sử dụng. *(Phụ lục dự toán kinh phí thực hiện Kế hoạch kèm theo)*

2. Kinh phí khen thưởng Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2024 được chi từ nguồn kinh phí khen thưởng của tỉnh.

3. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn Luật Ngân sách.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị triển khai Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2024.

- Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định phê duyệt Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2024.

- Lập dự toán kinh phí triển khai Kế hoạch Đo lường sự hài lòng hành chính gửi Sở Tài chính thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt theo quy định.

- Tham mưu việc lựa chọn, ký kết hợp đồng với đơn vị thực hiện điều tra xã hội học có đủ năng lực, điều kiện, tiêu chuẩn để phát, thu phiếu điều tra xã hội học.

- Nghiên cứu, phương pháp, cách thức tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước phù hợp với điều kiện thực tế của tỉnh.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2024.

- Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh biểu dương, khen thưởng đối với các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc, tiêu biểu, đạt kết quả cao Chỉ số hài lòng hành chính năm 2024.

2. Sở Tài chính

Theo khả năng cân đối ngân sách, phối hợp Sở Nội vụ, các cơ quan, đơn vị và địa phương có liên quan tham mưu cấp thẩm quyền về nguồn kinh phí thực hiện Kế hoạch lồng ghép trong dự toán được giao năm 2025 của các cơ quan, đơn vị, địa phương và các nguồn huy động hợp pháp khác theo phân cấp của Luật Ngân sách nhà nước.

3. Sở Thông tin và Truyền thông

Phối hợp trích lập danh sách cá nhân đã thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp, trực tuyến của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố trong năm 2024 để tổng hợp, chọn đối tượng khảo sát đo lường sự hài lòng hành chính.

4. Các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

- Quán triệt, hưởng ứng và phát động động phong trào thi đua cải cách hành chính, sự hài lòng hành chính theo Kế hoạch này đến toàn thể đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức phù hợp với tình hình thực tiễn của cơ quan, đơn vị, địa phương theo chức năng, nhiệm vụ, phạm vi quản lý.

- Phối hợp, hỗ trợ Sở Nội vụ trong triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính trong phạm vi, trách nhiệm của cơ quan, đơn vị.

- Thông tin, tuyên truyền việc triển khai, ý nghĩa, mục đích của việc khảo sát, đo lường sự hài lòng hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân để hưởng ứng tham gia khi được chọn khảo sát.

- Không can thiệp, tác động, định hướng (trực tiếp hoặc gián tiếp) ảnh hưởng đến tính khách quan của kết quả khảo sát sự hài lòng.

- Sử dụng Chỉ số sự hài lòng của cơ quan, đơn vị, địa phương năm 2024 để thực hiện các giải pháp cải thiện, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về cung ứng dịch vụ công. Từ đó, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh trong những năm tiếp theo.

5. Báo An Giang, Đài Phát thanh và Truyền hình An Giang, Cổng Thông tin điện tử tỉnh An Giang

Thông tin, tuyên truyền về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, kết quả, nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện đo lường sự hài lòng; tuyên truyền về quyền lợi, trách nhiệm của người dân trong việc giám sát việc cung ứng dịch vụ hành chính công và phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh./.