

Số: 830 /UBND-HCC

V/v hướng dẫn thực hiện khảo sát
đo lường sự hài lòng của cá nhân,
tổ chức

Tây Ninh, ngày 25 tháng 4 năm 2019

Kính gửi:

- Sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND huyện, thành phố;

Thực hiện Kế hoạch số 1444/KH-BNV ngày 03/4/2019 của Bộ Nội vụ về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019.

Việc đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS) hàng năm đã được Bộ Nội vụ phối hợp với các cơ quan khác (Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu Chiến binh Việt Nam) thực hiện độc lập và công bố trong phạm vi cả nước.

Hiện nay, việc khảo sát đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Tây Ninh được các cơ quan, địa phương thực hiện theo Quyết định số 2945/QĐ-UBND ngày 24/12/2014 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch triển khai phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Tây Ninh giai đoạn 2014 - 2020. Qua theo dõi cho thấy kinh phí trung bình thực hiện mỗi cuộc khảo sát là 20.000.000 đồng/cơ quan/năm; tuy nhiên nhiều cơ quan thực hiện còn mang tính hình thức, chưa sát thực tế, kết quả khảo sát chưa phản ánh đúng thực tế do chưa có cơ quan độc lập thực hiện khảo sát mà chỉ là các cơ quan tự phát phiếu điều tra, tự tổng hợp kết quả. Việc phát phiếu trực tiếp cho người dân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả nên người dân còn có tâm lý ngại đánh giá đúng thực tế vì sợ bị gây khó dễ khi giải quyết hồ sơ,... Tất cả những điều đó tạo ra kết quả chưa chính xác. Theo báo cáo của các cơ quan, hàng năm kết quả đo lường sự hài lòng đều đạt tỷ lệ trên 90%, thậm chí có nhiều cơ quan đạt tỷ lệ hài lòng là 100% (Sở Y tế, Sở Tư pháp, huyện Dương Minh Châu, huyện Bến Cầu,...), tuy nhiên theo Bộ Nội vụ đánh giá kết quả của Chỉ số SIPAS năm 2017 của Tây Ninh đạt ở mức trung bình là 79,76% (xấp xỉ đạt 80%); điều đó cho thấy kết quả các cơ quan tự phát phiếu, tự khảo sát có sự chênh lệch khá lớn so với việc khảo sát của Bộ Nội vụ.

Ngày 04/04/2019, Chủ tịch UBND tỉnh Tây Ninh đã ban hành Quyết định 800/QĐ-UBND Quy định về tổ chức đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Tây Ninh, trong đó có các nội dung về đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), về thái độ phục vụ

của cán bộ, công chức tiếp nhận, trả kết quả; về quá trình giải quyết TTHC của cơ quan nhà nước có thẩm quyền,... Bên cạnh đó, tại Trung tâm Hành chính công tỉnh đã thực hiện việc khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức trên hệ thống máy tính bảng được lắp đặt tại Trung tâm.

Từ những cơ sở nêu trên, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo việc khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh từ năm 2019 như sau:

1. Các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh không phải thực hiện việc xây dựng kế hoạch và phát phiếu khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, địa phương.

2. Kết quả chính thức đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh hàng năm được tính theo Chỉ số SIPAS do Bộ Nội vụ công bố hàng năm cùng với thời điểm công bố Chỉ số CCHC.

3. Đối với việc khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức để thực hiện chấm điểm chỉ số CCHC hàng năm của các Sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp huyện thực hiện như sau:

Ở cấp tỉnh: Căn cứ vào kết quả khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức trên hệ thống máy tính bảng được lắp đặt tại Trung tâm Hành chính công tỉnh để xác định mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức.

Ở cấp huyện: Căn cứ vào kết quả đánh giá theo Quyết định 800/QĐ-UBND ngày 04/04/2019 của UBND tỉnh Quy định về tổ chức đánh giá giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Tây Ninh để xác định mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức.

4. Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh Tây Ninh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn và thực hiện việc chấm điểm chỉ số CCHC năm 2019 đối với tiêu chí “Khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại Quyết định số 1421/QĐ-UBND ngày 05/6/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quy định xác định Chỉ số CCHC đối với các Sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh Tây Ninh”.

Lưu ý: Việc chấm điểm chỉ số CCHC năm 2019 đối với tiêu chí “Khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước theo hướng dẫn” tại Quyết định số 1421/QĐ-UBND ngày 05/6/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh được thực hiện cụ thể như sau:

- Đối với các sở, ban, ngành tỉnh: Lấy kết quả khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức trên hệ thống máy tính bảng được lắp đặt tại Trung tâm Hành chính công tỉnh để chấm điểm. Nếu đạt từ 80% hài lòng trở lên thì đánh giá là 2 điểm; từ 70% - dưới 80% đánh giá là 1 điểm; dưới 70% đánh giá là 0 điểm.

- Đối UBND các huyện, thành phố: Địa phương nào được xếp loại tốt trở lên thì đánh giá là 2 điểm; địa phương nào xếp loại khá thì đánh giá là 1 điểm; địa phương nào xếp loại trung bình hoặc yếu thì đánh giá là 0 điểm.

Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố thực hiện đúng chỉ đạo nêu trên./.

Nơi nhận: ~~✓~~

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- LĐVP, HCC, CB-TH;
- Lưu: VT, VP ĐBQH, HĐND&UBND tỉnh.

(V/N)

60

CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thanh Ngọc