

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SÓC TRĂNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

SỞ NỘI VỤ TỈNH SÓC TRĂNG Số: 2228 /QĐ-UBND

Sóc Trăng, ngày 26 tháng 8 năm 2022

ĐẾN Số: 9928
Ngày: 29/8/22

QUYẾT ĐỊNH

Chuyên: Ban hành Đề án nâng cao tỷ lệ hài lòng của cá nhân, tổ chức
Số và ký hiệu HS: đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đến năm 2030
trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG

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

Căn cứ Kế hoạch số 163/KH-UBND ngày 24/11/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về thực hiện cải cách hành chính tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2021 - 2030;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Sóc Trăng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Đề án nâng cao tỷ lệ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đến năm 2030 trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

Điều 2. Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện Đề án.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành kể từ ngày ký./

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ;
- TT.Tỉnh ủy;
- TT.HĐND tỉnh;
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Trần Văn Lâu



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SÓC TRĂNG**

2

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

ĐỀ ÁN

**Nâng cao tỷ lệ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ
của cơ quan hành chính nhà nước đến năm 2030**

trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng

*(Kèm theo Quyết định số 2228 /QĐ-UBND ngày 26 / 8 /2022
của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)*

Phần I

SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ ÁN

I. SỰ CẦN THIẾT BAN HÀNH ĐỀ ÁN

Chỉ số đo lường hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Satisfaction Index of Public Administrative Services - viết tắt là SIPAS) là thước đo mang tính khách quan, phản ánh trung thực kết quả đánh giá của cá nhân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Từ kết quả Chỉ số SIPAS, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của cá nhân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

Thực hiện Quyết định số 1960/QĐ-UBND ngày 11/8/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng ban hành Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng đến năm 2020; hàng năm, Ủy ban nhân dân tỉnh đều tổ chức khảo sát, đo lường Chỉ số SIPAS đối với các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh nhằm giúp cho các cơ quan, đơn vị nắm được thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ, trên cơ sở đó có giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và sự nghiệp công. Đồng thời ghi nhận những nhu cầu và mong đợi của cá nhân, tổ chức về chất lượng dịch vụ hành chính công và thực hiện giám sát đối với cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp trong cung ứng dịch vụ công. Nhờ vậy mà Chỉ số SIPAS của tỉnh hàng năm (do Bộ Nội vụ công bố) đều đạt trên 80%. Năm 2021, Chỉ số SIPAS của tỉnh đạt 89,51%, tăng 9,08% (21 bậc) so với năm 2017, xếp hạng 09/63 tỉnh, thành phố và đứng đầu khu vực đồng bằng sông Cửu Long.

Bên cạnh kết quả đạt được, Chỉ số SIPAS của tỉnh năm 2021 đã chỉ ra một số tồn tại, hạn chế theo đánh giá của cá nhân, tổ chức như: vẫn còn tình trạng yêu cầu bổ sung hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính làm mất nhiều thời gian của cá nhân, tổ chức khi phải đi lại nhiều lần, công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, gần 50% trường hợp cơ quan, đơn vị trả hồ sơ trễ hạn nhưng không có thông báo trễ hạn và thực hiện xin lỗi người dân. Do đó, để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và sự nghiệp công, việc xây dựng Đề án "*Nâng cao tỷ lệ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục*

vụ của cơ quan hành chính nhà nước đến năm 2030 trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng” là cần thiết và phù hợp với yêu cầu, nhiệm vụ được giao, góp phần hoàn thành mục tiêu đã đề ra tại Nghị quyết số 10-NQ/TU ngày 29/12/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính tỉnh Sóc Trăng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 (Phấn đấu đến năm 2025, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt tối thiểu 90% vào năm 2025 và đạt tối thiểu 95% vào năm 2030).

II. CĂN CỨ PHÁP LÝ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030.

Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 02/9/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030.

Nghị quyết số 10-NQ/TU ngày 29/12/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính tỉnh Sóc Trăng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

Kế hoạch số 163/KH-UBND ngày 24/11/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về thực hiện cải cách hành chính nhà nước tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2021 - 2030.

Kế hoạch số 61/KH-UBND ngày 25/4/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng triển khai Nghị quyết của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính tỉnh Sóc Trăng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

Phần II NỘI DUNG ĐỀ ÁN

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU VÀ NHIỆM VỤ ĐỀ ÁN

1. Mục tiêu

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm, sự tham gia của các ngành, các cấp, cá nhân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Xác định được chất lượng dịch vụ hành chính công do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp.

- Kết quả điều tra xã hội học sẽ là một trong những cơ sở để các cơ quan hành chính nhà nước đánh giá thực trạng, phân tích nguyên nhân, lựa chọn giải pháp để khắc phục điểm yếu, cải thiện chất lượng phục vụ nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của cá nhân, tổ chức; góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

¹ Năm 2017, Bộ Nội vụ bắt đầu triển khai khảo sát Chi số SIPAS.

- Phân đầu đến năm 2025: Mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công đạt tối thiểu 90%. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 85%. Phân đầu đến năm 2030: Mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công đạt tối thiểu 95%. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 90%.

2. Yêu cầu

- Việc khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh phải bảo đảm tính khoa học, khách quan, đúng tiến độ đề ra.

- Bộ câu hỏi khảo sát phải phù hợp với hệ thống tiêu chí đánh giá, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí.

- Kết quả điều tra xã hội học phải bảo đảm tính tin cậy, chính xác, đại diện và phải được công bố kịp thời, rộng rãi.

3. Nhiệm vụ của Đề án

- Hàng năm, xây dựng và triển khai kế hoạch khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, trong đó, nêu rõ cách thức tiến hành, lĩnh vực chọn khảo sát (bao gồm các lĩnh vực đất đai, đầu tư, xây dựng và các lĩnh vực khác); xây dựng nội dung điều tra, các phiếu điều tra. Nội dung điều tra được thiết kế nhằm xác định chỉ số hài lòng và trên cơ sở phù hợp với thực tiễn của tỉnh và phù hợp với các lĩnh vực, thủ tục hành chính đã được lựa chọn.

- Công bố kết quả khảo sát, kết quả Chỉ số đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh thông qua hội nghị, trang thông tin điện tử, các phương tiện thông tin đại chúng và cung cấp theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong thu thập, xử lý kết quả điều tra, xác định chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Phát huy vai trò giám sát của các tổ chức đoàn thể nhằm đảm bảo tính khách quan trong quá trình triển khai thực hiện.

- So sánh, đánh giá hiệu quả thực hiện, đề xuất giải pháp sau kết quả điều tra khảo sát để nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

- Nghiên cứu tích hợp việc điều tra, khảo sát Chỉ số SIPAS với điều tra, khảo sát Chỉ số cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh theo hướng thiết thực, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, chi phí.

- Tổ chức bồi dưỡng văn hóa công vụ cho cán bộ, công chức, viên chức theo Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ. Tập huấn công tác nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Hướng dẫn cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến, ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Đánh giá hiệu quả triển khai Đề án.

(Kế hoạch triển khai các nhiệm vụ cụ thể tại Phụ lục kèm theo)

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

1. Phạm vi điều chỉnh

- Đánh giá, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính (trừ dịch vụ công y tế, giáo dục), các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, các đơn vị sự nghiệp tỉnh; các tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp trực thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và các cơ quan trung ương đặt tại tỉnh Sóc Trăng.

- Đánh giá, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các thủ tục hành chính đất đai, xây dựng, đầu tư, thủ tục hành chính liên thông.

2. Đối tượng lấy ý kiến

Cơ quan hành chính nhà nước các cấp có thực hiện giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

Cá nhân, tổ chức đã thực hiện và nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

3. Thời gian thực hiện Đề án: Từ nay đến năm 2030.

III. CÁC TIÊU CHÍ ĐỂ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Các yếu tố đo lường sự hài lòng bao gồm 04 yếu tố cơ bản của quá trình giải quyết thủ tục hành chính: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Sự phục vụ của công chức; (4) Kết quả dịch vụ, với các tiêu chí như sau:

1. Tiêu chí đánh giá việc tổ chức cung ứng dịch vụ

- Nơi giải quyết công việc/Địa chỉ nộp hồ sơ và nhận kết quả.
- Kênh thông tin để biết về dịch vụ.
- Kênh thông tin để biết về quy định thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí.
- Số lần đi lại giải quyết công việc.
- Số cơ quan, đơn vị phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ, thủ tục hành chính.
- Việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu.
- Việc công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí.
- Thời gian trả kết quả
- + Việc cơ quan thông báo về trễ hẹn.
- + Việc cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn.

- Về mức độ phù hợp đối với các hình thức nộp hồ sơ và trả kết quả:
- + Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- + Qua dịch vụ bưu chính công ích.
- + Qua dịch vụ công trực tuyến.

2. Tiêu chí đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức

- Về tiếp cận dịch vụ:
 - + Đánh giá về trụ sở cơ quan.
 - + Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.
 - + Địa chỉ dịch vụ công trực tuyến.
 - + Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến.
 - + Việc điền thông tin vào biểu mẫu, đính kèm tập tin vào thành phần hồ sơ.
 - + Việc liên hệ với bộ phận hỗ trợ phần mềm trực tuyến.
- Về thủ tục hành chính:
 - + Việc niêm yết công khai thủ tục hành chính.
 - + Các quy định, biểu mẫu thủ tục hành chính.
 - + Thành phần hồ sơ yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp.
 - + Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp.
 - + Thời gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi.
 - + Thời hạn giải quyết công việc.
- Về công chức:
 - + Thái độ giao tiếp của công chức.
 - + Trang phục làm việc của công chức.
 - + Việc hướng dẫn cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện dịch vụ.
 - + Việc sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) của công chức để hỗ trợ trực tuyến.
- Về kết quả cung ứng dịch vụ: phù hợp với quy định, có thông tin đầy đủ, chính xác, đảm bảo tính công bằng.

3. Tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị

- Việc bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.
 - Việc thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị.
 - Việc tiếp nhận và xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.
 - Kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.
- (Các tiêu chí đo lường mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh,

kiến nghị chỉ áp dụng trong trường hợp cá nhân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ).

4. Tiêu chí đo lường sự mong đợi của cá nhân, tổ chức

Một số nội dung mà cá nhân, tổ chức mong đợi đối với cơ quan hành chính nhà nước thực hiện trong việc nâng cao chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức:

- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện.
- Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.
- Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt.
- Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân biết đến cơ quan, nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.
- Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.
- Các nội dung khác tùy theo tình hình thực tế.

IV. THỜI GIAN, CÁCH THỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP TIẾN HÀNH KHẢO SÁT

1. Thời gian tiến hành

Việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng chung của tỉnh được tổ chức thực hiện hàng năm.

Các cơ quan, đơn vị, tùy theo tình hình thực tế có thể triển khai thực hiện nhiều lần trong năm đối với các thủ tục hành chính thuộc phạm vi của cơ quan, đơn vị mình.

2. Cách thức tiến hành

Điều tra, khảo sát qua việc chọn mẫu bảng hỏi thể hiện đầy đủ 04 tiêu chí được nêu ở phần III Đề án (áp dụng quy mô toàn tỉnh).

Mẫu phiếu rút gọn được thiết kế sẵn nội dung cần khảo sát và in phía sau

phiếu hẹn trả kết quả (áp dụng quy mô sở ngành, cấp huyện, cấp xã).

Sử dụng tổng đài (phông vắn nhanh qua điện thoại).

Đánh giá qua hệ thống đo lường trên Trang Thông tin điện tử cải cách hành chính của tỉnh; Trang Thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

Các hình thức phù hợp khác.

3. Phương pháp thu thập thông tin

Tùy theo điều kiện cụ thể, áp dụng một cách phù hợp một hoặc nhiều phương pháp thu thập thông tin dưới đây:

- Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp cho cá nhân, tổ chức;
- Phát phiếu điều tra xã hội học qua đường bưu điện;
- Khảo sát trực tuyến trên mạng;
- Khảo sát qua gọi điện thoại;
- Khảo sát qua thư điện tử;
- Khảo sát qua ứng dụng trên thiết bị di động;
- Khảo sát thông qua màn hình điện tử, máy tính bảng, nút bấm;
- Khảo sát qua hình thức quét mã QR code tại cơ quan, đơn vị tiếp nhận và giải quyết TTHC.
- Các phương pháp khảo sát khác phù hợp với tình hình thực tế.

V. SỬ DỤNG KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC

Trên cơ sở các thông tin thu được qua kết quả đo lường sự hài lòng, các cơ quan, đơn vị phải có giải pháp hoặc tham mưu cấp có thẩm quyền đề xuất giải pháp để khắc phục các tồn tại, hạn chế và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức; lấy sự hài lòng của cá nhân, tổ chức làm thước đo kết quả thực thi công vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí triển khai thực hiện Đề án được đảm bảo từ nguồn kinh phí cải cách hành chính được cấp về Sở Nội vụ hàng năm và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có). Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí triển khai Đề án thực hiện theo quy định; được phân khai thực hiện các nhiệm vụ trong kế hoạch cải cách hành chính hàng năm. Trong đó, kinh phí thực hiện Phương án đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính hàng năm của tỉnh do ngân sách tỉnh đảm bảo.

Các sở ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã thực hiện các cuộc khảo sát để đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính thuộc phạm vi cơ quan, đơn vị mình thì kinh phí thực hiện được đảm bảo từ nguồn kinh phí đã được bố trí hàng năm về cơ quan, đơn vị, địa phương đảm bảo kinh phí thực hiện các cuộc điều tra do Ủy ban nhân dân cấp huyện giao các đơn vị trực thuộc chủ trì tổ chức thực hiện.

Phần III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng và triển khai phương án điều tra xã hội học xác định Chỉ số SIPAS, công bố kết quả khảo sát hàng năm.
- Xây dựng văn bản, tài liệu hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai điều tra xã hội học.
- Tổ chức các chương trình tập huấn, hội thảo chia sẻ kinh nghiệm về điều tra xã hội học cho các cơ quan, đơn vị, địa phương.
- Tiếp tục nghiên cứu, rà soát, đề xuất việc sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện phương pháp và cách thức tổ chức triển khai điều tra xã hội học phù hợp điều kiện thực tế.
- Tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về việc triển khai điều tra xã hội học. Đề xuất với cơ quan có thẩm quyền biện pháp, giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế được chỉ ra qua kết quả điều tra nhằm cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước, từng bước nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.
- Hàng năm, tổ chức bồi dưỡng văn hóa công vụ cho cán bộ, công chức, viên chức theo Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ.
- Tạo và lưu trữ cơ sở dữ liệu về kết quả điều tra xã hội học.
- Thực hiện sơ kết, tổng kết kết quả Đề án.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

- Phối hợp Sở Nội vụ ứng dụng công nghệ thông tin thực hiện khảo sát, xác định chỉ số đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với quy mô toàn tỉnh và hỗ trợ nghiệp vụ cho các cơ quan, đơn vị thực hiện khảo sát, đo lường quy mô sở ngành, cấp huyện, cấp xã khi có nhu cầu.
- Hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị trong việc triển khai dịch vụ công trực tuyến. Tăng cường tiện ích, tuyên truyền và có giải pháp hỗ trợ cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến, ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện thủ tục hành chính.

3. Sở Tài chính

Phối hợp với Sở Nội vụ và các đơn vị có liên quan tham mưu trình Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí thường xuyên thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Đề án này; đồng thời kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thanh toán, quyết toán kinh phí theo quy định.

4. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

- Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện niêm yết công khai thủ tục hành chính đầy đủ, đúng quy định. Kiểm tra việc niêm yết công khai thủ tục hành chính,

địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính.

- Tổ chức tập huấn công tác nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

5. Thủ trưởng các sở ngành, đơn vị sự nghiệp công lập tỉnh, cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

- Phối hợp, hỗ trợ Sở Nội vụ trong việc triển khai khảo sát Chỉ số SIPAS. Bố trí nguồn lực để triển khai các nhiệm vụ phối hợp, hỗ trợ triển khai kế hoạch điều tra xã hội học.

- Tổ chức triển khai điều tra xã hội học trong phạm vi cơ quan, địa phương theo yêu cầu quản lý và công bố kết quả điều tra thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, địa phương.

- Căn cứ vào thực tiễn và yêu cầu quản lý có thể bổ sung thêm những tiêu chí đánh giá, câu hỏi phù hợp.

- Sắp xếp, bố trí công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có trình độ chuyên môn phù hợp, thái độ phục vụ tốt. Tạo điều kiện cho công chức tham gia lớp bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, tập huấn về thủ tục hành chính, văn hóa công vụ.

- Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và các điều kiện cần thiết tại Bộ phận Một cửa để phục vụ cá nhân, tổ chức ngày càng tốt hơn.

- Thường xuyên theo dõi, rà soát việc thực hiện thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình, hạn chế tối đa việc xử lý hồ sơ trễ hạn cho cá nhân, tổ chức, đặc biệt là hồ sơ, thủ tục hành chính trên phần mềm Một cửa điện tử. Trường hợp cơ quan, đơn vị trả hồ sơ trễ hạn thì phải có thông báo trễ hạn và thực hiện việc xin lỗi cá nhân, tổ chức khi trả kết quả trễ hạn.

- Tăng cường thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ, thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

- Xử lý nghiêm các trường hợp công chức yêu cầu cá nhân, tổ chức cung cấp thành phần hồ sơ ngoài quy định.

- Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai và kết quả điều tra xã hội học trong phạm vi cơ quan, địa phương. Sử dụng kết quả điều tra xã hội học để cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

6. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và Hội Cựu Chiến binh tỉnh

- Thực hiện giám sát việc xây dựng và tổ chức triển khai các nội dung trong kế hoạch điều tra, khảo sát hàng năm. Thông báo kết quả giám sát cho Sở Nội vụ để kịp thời rút kinh nghiệm, có giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả triển khai.

- Tuyên truyền, vận động người dân tham gia giám sát, phản hồi ý kiến về chất lượng dịch vụ công và sự nghiệp công.

7. Báo Sóc Trăng, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh Sóc Trăng, Trang Thông tin điện tử cải cách hành chính tỉnh

Thực hiện tuyên truyền về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc điều tra xã hội học; trách nhiệm, quyền lợi của cá nhân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tham gia triển khai điều tra xã hội học.

8. Trách nhiệm của người dân, tổ chức

Hợp tác với các cơ quan, đơn vị chủ trì khảo sát, xác định Chỉ số đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, chính xác góp phần cho kết quả khảo sát, kết quả chỉ số.

Trong quá trình thực hiện, nếu gặp khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) để xem xét, giải quyết./.

**Phụ lục****KẾ HOẠCH THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ CỦA ĐỀ ÁN***(Kèm theo Quyết định số 2228 /QĐ-UBND ngày 26 / 8 / 2022**của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)*

STT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Hoạt động/Sản phẩm	Thời gian thực hiện
1	Tổ chức triển khai Chương trình phối hợp giữa Ủy ban nhân dân tỉnh với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và Hội Cựu Chiến binh tỉnh thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, đo lường Chỉ số hài lòng của người dân tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh	Sở Nội vụ	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và Hội Cựu Chiến binh tỉnh	Chương trình phối hợp	Hàng năm
2	Tổ chức điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước	Sở Nội vụ	Sở Thông tin và Truyền thông, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu Chiến binh tỉnh, đơn vị được chọn thu phát phiếu khảo sát	Phương án, Kế hoạch triển khai và Báo cáo kết quả	Hàng năm
3	Hướng dẫn nghiệp vụ điều tra, khảo sát đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị có liên quan	Lớp tập huấn	Theo kế hoạch
4	Phỏng vấn nhanh ý kiến của cá nhân, tổ chức khi tham gia giải quyết thủ tục hành chính	Sở Nội vụ	Cơ quan truyền thông, các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo kết quả	Thường xuyên
5	Tổ chức bồi dưỡng văn hóa công vụ cho cán bộ, công chức, viên chức theo Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ	Sở Nội vụ	Cơ quan, đơn vị có liên quan	Lớp bồi dưỡng	Hàng năm

STT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Hoạt động/Sản phẩm	Thời gian thực hiện
6	Tổ chức tập huấn công tác nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông	Văn phòng UBND tỉnh	Cơ quan, đơn vị có liên quan	Lớp tập huấn	Theo kế hoạch
7	Hướng dẫn cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến, ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện thủ tục hành chính.	Sở Thông tin và Truyền thông	Cơ quan, đơn vị có liên quan	Lớp tập huấn	Theo kế hoạch
8	Sơ kết thực hiện Đề án	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo sơ kết	Năm 2025
9	Tổng kết thực hiện Đề án	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Báo cáo tổng kết	Năm 2030