

Số: /KH-UBND

Bình Định, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 trên địa bàn tỉnh Bình Định

Căn cứ Quyết định số 5359/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc 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 Bình Định giai đoạn 2022 - 2025”; Quyết định số 4510/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về cải cách hành chính tỉnh năm 2023;

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi là Chỉ số SIPAS) năm 2023 trên địa bàn tỉnh như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Đo lường khách quan mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ và chất lượng cung cấp dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh làm cơ sở xác định chỉ số cải cách hành chính, đánh giá trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh về thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2023.

b) Phát huy vai trò giám sát và tạo điều kiện cho người dân tham gia vào công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền các cấp.

c) Thông qua kết quả đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, các cơ quan hành chính nhà nước các cấp đề ra những biện pháp, giải pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động, góp phần cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

2. Yêu cầu

a) Việc triển khai Kế hoạch phải bảo đảm thực hiện đúng nội dung, phương pháp, tiến độ đề ra và có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan.

b) Công khai kết quả điều tra khảo sát để người dân, tổ chức theo dõi, giám sát; để các đơn vị, địa phương kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

c) Việc khảo sát, đo lường phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, khách quan; kết quả chỉ số hài lòng phản ánh đúng thực tế hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị và việc ban hành, tổ chức thực hiện các

chính sách tại địa phương.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Phạm vi, đối tượng và quy mô khảo sát

a) Phạm vi

- Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh (trừ các cơ quan, đơn vị không phát sinh thủ tục hành chính với người dân).

- Cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, gồm: Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, Cục Hải quan tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh.

- Các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

b) Đối tượng

- Đối với cơ quan cấp tỉnh (cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh): chọn ngẫu nhiên người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh trong năm 2023.

- Đối với các huyện, thị xã, thành phố: chọn ngẫu nhiên thành viên đại diện cho hộ gia đình từ đủ 18 tuổi trở lên tại các thôn, khu phố, làng thuộc các địa phương cấp xã được chọn khảo sát.

c) Quy mô khảo sát: tiến hành điều tra xã hội học với số lượng từ 5.000 phiếu, dự kiến thực hiện khảo sát như sau:

- Đối với cơ quan cấp tỉnh (cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh):

+ Từ 500 giao dịch thủ tục hành chính trở lên chọn từ 150 mẫu điều tra;

+ Từ 200 đến dưới 500 giao dịch thủ tục hành chính chọn từ 100 mẫu điều tra;

+ Dưới 200 giao dịch thủ tục hành chính chọn từ 30 mẫu điều tra.

+ Các cơ quan có số lượng giao dịch thủ tục hành chính trong năm nhỏ hơn số lượng cỡ mẫu điều tra tối thiểu 30 thì thực hiện điều tra toàn bộ số lượt giao dịch.

- Đối với các huyện, thị xã, thành phố:

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại I: chọn 09 đơn vị hành chính cấp xã, tại mỗi đơn vị hành chính cấp xã chọn 03 thôn, khu phố, làng để tiến hành khảo sát;

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại II: chọn 07 đơn vị hành chính cấp xã, tại mỗi đơn vị hành chính cấp xã chọn 03 thôn, khu phố, làng để tiến hành khảo sát;

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại III: chọn 04 đơn vị hành chính cấp xã, tại mỗi đơn vị hành chính cấp xã chọn 03 thôn, khu phố, làng để tiến hành khảo sát.

- Trong quá trình khảo sát, căn cứ vào số lượng thủ tục hành chính phát sinh và số hộ gia đình thực tế của từng cơ quan, đơn vị, địa phương để điều chỉnh số lượng mẫu được chọn điều tra, khảo sát.

(Chi tiết tại Phụ lục 1 kèm theo Kế hoạch này)

2. Phiếu điều tra xã hội học

Thực hiện theo mẫu phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại Quyết định số 1013/QĐ-BNV ngày 09 tháng 12 năm 2022 của Bộ Nội vụ và xem xét điều chỉnh, bổ sung phù hợp với thực tế triển khai công tác cải cách hành chính của tỉnh năm 2023.

(Mẫu phiếu tại Phụ lục 2 kèm theo Kế hoạch này)

3. Phương pháp chọn mẫu và phương thức điều tra xã hội học

a) Phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học: thực hiện phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng nhằm đảm bảo tính đại diện cho hộ gia đình tại mỗi địa phương và người dân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính trong năm của các cơ quan, đơn vị.

b) Phương thức điều tra xã hội học

Tùy theo điều kiện cụ thể, áp dụng một cách phù hợp một hoặc nhiều phương thức điều tra xã hội học dưới đây:

- Khảo sát trực tiếp bằng hình thức phát phiếu điều tra xã hội học đến người dân, tổ chức để trả lời;

- Khảo sát qua gọi điện thoại.

5. Tiến độ thực hiện

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
1	Thống kê, tổng hợp danh sách người dân, tổ chức được khảo sát	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc đối tượng khảo sát	Trước 15/10/2023
2	Thực hiện khảo sát, điều tra xã hội học	Đơn vị khảo sát	Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan	Trước 30/11/2023
3	Tiến hành phúc tra kết quả điều tra theo nhóm đối tượng khảo sát	Sở Nội vụ	Đơn vị khảo sát	

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
4	Rà soát và xử lý, trích xuất dữ liệu	Đơn vị khảo sát	Sở Nội vụ	
5	Xây dựng Báo cáo và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023	Sở Nội vụ	Các cơ quan có liên quan	31/12/2023
6	Tổ chức công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập năm 2023	Sở Nội vụ	Các cơ quan có liên quan	

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện được bố trí trong dự toán kinh phí ngân sách tỉnh thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với một số dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Bình Định năm 2023 của Sở Nội vụ.

2. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan triển khai Kế hoạch này đảm bảo theo đúng mục đích, yêu cầu, tiến độ đề ra; xây dựng báo cáo, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, công bố Chỉ số SIPAS của các cơ quan, đơn vị.

b) Tổng hợp, báo cáo đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh biểu dương, khen thưởng đối với Người đứng đầu các sở, ngành, địa phương có Chỉ số SIPAS cao. Tham mưu chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện biện pháp, giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế được chỉ ra qua kết quả Chỉ số SIPAS của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

c) Lựa chọn đơn vị thực hiện công tác điều tra, khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đảm bảo theo các quy định hiện hành.

d) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan và Sở Tài chính thực hiện thủ tục thanh, quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch này đảm bảo theo

quy định của pháp luật hiện hành.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Phối hợp cung cấp thông tin, danh sách tổ chức công dân để phục vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh.

b) Phối hợp với Sở Nội vụ trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt và tổ chức công bố Chỉ số SIPAS của các cơ quan, đơn vị năm 2023.

3. Sở Tài chính

Hướng dẫn, thẩm định việc thực hiện thủ tục thanh, quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch này đảm bảo theo quy định của pháp luật hiện hành.

4. Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn

a) Phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan có liên quan triển khai có hiệu quả các nội dung của Kế hoạch này. Tổ chức phổ biến, thông tin, tuyên truyền việc triển khai đo lường sự hài lòng và kết quả Chỉ số SIPAS tại cơ quan, đơn vị.

b) Lập danh sách người dân, tổ chức đúng đối tượng, đảm bảo chính xác, đầy đủ thông tin theo yêu cầu thực hiện cuộc khảo sát.

c) Sử dụng kết quả Chỉ số SIPAS năm 2023 để xây dựng Kế hoạch cải thiện chỉ số hài lòng, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại cơ quan, đơn vị và việc tổ chức thực hiện các chính sách tại địa phương.

d) Thường xuyên tổ chức đối thoại, gặp gỡ với người dân, tổ chức, doanh nghiệp để kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc; tổ chức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người dân, tổ chức, giải quyết các vấn đề phản ánh theo đúng quy định.

5. Sở Thông tin và Truyền thông, Báo Bình Định, Đài Phát thanh và Truyền hình Bình Định, các cơ quan thông tấn, báo chí trên địa bàn tỉnh

Tổ chức thông tin, tuyên truyền về mục đích, 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, tổ chức trong việc giám sát việc cung ứng dịch vụ hành chính công, việc ban hành, tổ chức thực hiện các chính sách và phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Căn cứ Kế hoạch này, đề nghị Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thuộc phạm vi khảo sát tổ chức thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương

kip thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Vụ Cải cách hành chính;
- Cục Kiểm soát thủ tục hành chính;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Đài PT và TH tỉnh, Báo Bình Định;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- LDVP UBND tỉnh;
- THCB, PVHCC, HCTC;
- Lưu: VT, KSTT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lâm Hải Giang