

Số: /KH-UBND

Bình Định, ngày tháng năm 2024

## 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 2024 trên địa bàn tỉnh Bình Định

Căn cứ Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2023 của 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; Quyết định số 4935/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh năm 2024;

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 2024 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 2024.

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 tổ chức, cá nhân).

- 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.

- Bộ phận Một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và Bộ phận một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh.

#### b) Đối tượng:

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, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã và các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh từ ngày 01 tháng 9 năm 2023 đến ngày 31 tháng 8 năm 2024.

c) Quy mô khảo sát: tiến hành khảo sát với số lượng từ 5.000 phiếu khảo sát, cụ thể:

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

- + Trên 3000 giao dịch thủ tục hành chính trở lên chọn từ 150 mẫu điều tra;
- + Từ 1000 đến dưới 3000 giao dịch thủ tục hành chính chọn từ 120 mẫu điều tra;
- + Từ 500 đến dưới 1000 giao dịch thủ tục hành chính chọn từ 90 mẫu điều tra;
- + Dưới 500 giao dịch thủ tục hành chính chọn từ 60 mẫu điều tra.

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

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại I và đô thị (gồm Quy Nhơn, Hoài Nhơn, An Nhơn, Phù Cát, Phù Mỹ): chọn từ 120 mẫu điều tra có giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 05 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát;

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại II (gồm Hoài Ân, Tây Sơn, Tuy Phước): chọn từ 100 mẫu điều tra có giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 05 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát;

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại III (gồm An Lão, Vân Canh, Vĩnh Thạnh): chọn từ 80 mẫu điều tra có giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 04 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát.

- Đối với các cơ quan, đơn vị có số lượng giao dịch thủ tục hành chính trong năm nhỏ hơn số lượng mẫu điều tra tối thiểu 60 thì thực hiện điều tra toàn bộ số

lượt giao dịch. Số lượng phiếu điều tra cụ thể có thể thay đổi theo số lượng thủ tục hành chính phát sinh thực tế của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

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

## 2. Phiếu khảo sát

Theo Phụ lục 2 kèm theo Kế hoạch này, cụ thể:

- Mẫu 01: Áp dụng đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh.
- Mẫu 02: Áp dụng đối với Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

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

## 3. Phương pháp chọn mẫu và phương thức khảo sát

a) Phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng nhằm đảm bảo tính đại diện cho các tổ chức, cá nhân đã thực hiện thủ tục hành chính trong năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Phương thức khảo sát

Tùy theo điều kiện cụ thể, áp dụng phù hợp một hoặc nhiều phương thức khảo sát dưới đây:

- Khảo sát trực tiếp bằng hình thức gặp gỡ, phát phiếu khảo sát đến người dân, tổ chức để trả lời;
- Khảo sát qua gọi điện thoại đối với các nội dung khảo sát.

## 4. 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	10/10/2024
2	Thực hiện khảo sát, điều tra xã hội học	Đơn vị khảo sát	Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan	31/10/2024
3	Tiến hành phúc tra kết quả điều tra theo nhóm đối tượng khảo sát	Sở Nội vụ	Đơn vị khảo sát	10/11/2024
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	Sở Nội vụ	Các cơ quan có liên quan	15/12/2024

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
	phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024			

### 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 2024 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 các 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) Thực hiện quy trình lựa chọn, ký kết hợp đồng với đơn vị cung cấp dịch vụ để tổ chức công tác khảo sát Chỉ số SIPAS tại các cơ quan, đơn vị, địa phương năm 2024 theo quy định của pháp luật hiện hành. Tổ chức giám sát, phúc tra việc điều tra xã hội học đảm bảo đúng mục đích, yêu cầu của Kế hoạch.

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 2024.

#### 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 2024 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**

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.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện; kịp thời phản ánh các khó khăn, vướng mắc về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết theo quy định./.

#### **Nơi nhận:**

- Vụ Cải cách hành chính (Bộ Nội vụ);
- 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;
- LĐVP UBND tỉnh;
- THCB, PVHCC, HCTC;
- Lưu: VT, KSTT.

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

**Lâm Hải Giang**