

Số: /KH-UBND

Bình Định, ngày tháng năm 2022

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 2022 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”;

Thực hiện Kế hoạch số 122/KH-UBND ngày 20 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về cải cách hành chính tỉnh năm 2022; 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 năm 2022 trên địa bàn tỉnh với các nội dung 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 2022.

b) Phát huy vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước. Tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính trong cung cấp dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

2. Yêu cầu

a) Việc khảo sát, đo lường phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, phản ánh đúng thực tế hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị, địa phương được khảo sát; kết quả chỉ số hài lòng được công bố kịp thời, rộng rãi nhằm giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

b) Quá trình triển khai thực hiện phải được kiểm tra, giám sát chặt chẽ, 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.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

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

a) Phạm vi

- Các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh: 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).

- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (Bộ phận một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện; Bộ phận một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã).

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

b) Đối tượng khảo sát

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 01 năm 2022 đến ngày 31 tháng 8 năm 2022**.

c) Quy mô khảo sát

Tiến hành điều tra xã hội học với số lượng tối đa 5.000 phiếu, phân bổ như sau:

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

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

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại I và đô thị chọn từ 200 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;

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại II chọn từ 150 mẫu điều tra có giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 03 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát;

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại III 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 03 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 cỡ mẫu điều tra tối thiểu 30 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 điều tra xã hội học

Nội dung các câu hỏi khảo sát phù hợp với các tiêu chí được quy định tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ Nội vụ. Phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn đảm bảo bố cục và nội dung như sau:

- Phần thông tin chung: Mục đích của điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi; thông tin cá nhân người dân/tổ chức.

- Phần câu hỏi: Các câu hỏi về (i) quá trình giao dịch và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, (ii) về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công, (iii) về sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

(Có mẫu phiếu tại phụ lục 2 kèm theo Kế hoạch này)

3. Phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học

Thực hiện chọn mẫu theo quy định tại 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” ban hành kèm theo Quyết định số 5359/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh. 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.

4. 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:

- Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời;
- Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn;
- Khảo sát trực tuyến trên mạng internet;
- Khảo sát qua gọi điện thoại; các nền tảng ứng dụng trực tuyến (Zalo);

5. Tổng hợp, phân tích dữ liệu

Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu điều tra xã hội học, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê. Việc tổng hợp, phân tích dữ liệu dựa vào các phần mềm thống kê phù hợp với thực tế.

Các thông tin thu được từ phiếu điều tra xã hội học được tổng hợp, phân tích và tính toán các chỉ số tương ứng để cung cấp thông tin phục vụ cho công

tác quản lý. Các chỉ số này được tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) giữa số người trả lời cùng phương án đối với mỗi câu hỏi trên tổng số người tham gia trả lời mỗi câu hỏi được thể hiện trong Phiếu điều tra xã hội học.

6. Báo cáo kết quả

a) Tên báo cáo: Báo cáo Chỉ số 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 năm 2022 (Chỉ số SIPAS năm 2022).

b) Nội dung báo cáo, gồm các nội dung cơ bản sau:

- Giới thiệu chung: Mục tiêu; đối tượng, phạm vi; nội dung; phương pháp thực hiện; trách nhiệm thực hiện.

- Tình hình triển khai: Chọn cỡ mẫu, mẫu điều tra xã hội học; triển khai bố trí nguồn lực.

- Kết quả: Thành phần nhân khẩu học của đối tượng tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học; phản ánh của người dân, tổ chức về quá trình và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; chỉ số hài lòng chung; chỉ số các tiêu chí cung ứng dịch vụ hành chính công; kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính; phân tích, đánh giá sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước từ kết quả các chỉ số thu được; so sánh chỉ số hài lòng giữa các năm...

- Nhận xét, đánh giá và đề xuất, kiến nghị.

- Các phụ lục: Bảng thống kê các tổ chức, đơn vị hành chính đã được chọn điều tra xã hội học; bảng thống kê cỡ mẫu điều tra xã hội học của từng cơ quan/dịch vụ đã chọn; bảng thống kê phiếu điều tra phát ra, thu về hợp lệ và không hợp lệ; mẫu phiếu điều tra xã hội học;...

6. Tiến độ triển khai

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	30/9/2022
2	Thực hiện khảo sát, điều tra xã hội học	Đơn vị khảo sát	Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan	31/10/2022
3	Cung cấp thông tin về người dân, tổ chức đã trả lời phiếu điều tra xã hội học cho Sở Nội vụ để phục vụ công tác phúc tra	Đơn vị khảo sát	Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan	15/11/2022

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
4	Giám sát, phúc tra việc khảo sát, điều tra xã hội học	Sở Nội vụ; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh; Hội Cựu Chiến binh tỉnh	Đơn vị khảo sát	30/11/2022
5	Rà soát và xử lý, trích xuất dữ liệu	Sở Nội vụ	Đơn vị khảo sát	15/12/2022
6	Xây dựng và hoàn thiện dự thảo Báo cáo và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt	Sở Nội vụ	Các cơ quan có liên quan	31/12/2022
7	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 năm 2022	Sở Nội vụ	Các cơ quan có liên quan	

IV. 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 2022 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.

V. 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.

đ) Phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh tổ chức giám sát, phúc tra việc điều tra xã hội học đảm bảo đúng mục đích, yêu cầu của Kế hoạch đề ra.

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 và Bộ phận một cửa các cấp trên địa bàn 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 2022.

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

a) Phối hợp với Sở Nội vụ, các cơ quan có liên quan triển khai Kế hoạch này. Lập danh sách người dân, tổ chức tham gia thực hiện các thủ tục hành chính tại đơn vị đảm bảo chính xác, đầy đủ thông tin theo yêu cầu của khảo sát.

b) Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai đo lường sự hài lòng và kết quả Chỉ số SIPAS tại cơ quan, đơn vị. Sử dụng kết quả Chỉ số SIPAS hằng năm để cải thiện chỉ số hài lòng, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại đơn vị.

c) Tổ chức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người dân, tổ chức về việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định; thường xuyên đối thoại với người dân, tổ chức, doanh nghiệp để tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh

Phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện việc giám sát quá trình điều tra xã hội học, tiến hành phúc tra danh sách đối tượng điều tra xã hội học đã thực hiện, đảm bảo khách quan, minh bạch, phản ánh đúng thực tế hoạt động khảo sát của các điều tra viên.

6. 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 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 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 hiệu quả Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc thì kịp 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;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- TT 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;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- THCB, PVHCC, HCTC;
- Lưu: VT, KSTT.

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

Lâm Hải Giang