

Số: /KH-UBND

Bắc Kạn, ngày tháng năm 2022

KẾ HOẠCH

Điều tra xã hội học 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 Bắc Kạn năm 2022

Căn cứ Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18/11/2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước giai đoạn 2021 - 2030”;

Căn cứ Quyết định số 115/QĐ-BNV ngày 24/02/2022 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch triển khai Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030” năm 2022;

Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh ban hành Kế hoạch Điều tra xã hội học 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 Bắc Kạn năm 2022 với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2022 (*sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng*), nhằm đánh giá về chất lượng việc cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Nắm bắt được yêu cầu, nguyện vọng của người dân, tổ chức và đề ra các giải pháp phù hợp, thiết thực để các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện, nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

- Trên cơ sở kết quả đo lường sự hài lòng, UBND tỉnh công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2022 (*sau đây gọi tắt là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính - SIPAS*).

- Trên cơ sở kết quả công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính - SIPAS, UBND tỉnh chỉ đạo cụ thể theo lĩnh vực thuộc các cơ quan, đơn vị để có những giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế; cải thiện chất lượng phục vụ; từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai đo lường sự hài lòng phải đảm bảo khoa học, khách quan, trung thực; các tiêu chí, tiêu chí thành phần phải được xác định với số lượng nội dung đảm bảo đáp ứng yêu cầu của cải cách hành chính, phù hợp với thực tiễn cung ứng dịch vụ hành chính công của tỉnh.

- Tiến hành điều tra xã hội học theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ, bảo đảm chính xác, khoa học, hiệu quả, tiết kiệm, phù hợp với điều kiện thực tế của tỉnh.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đại diện; giúp các cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh 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.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải được công bố kịp thời, rộng rãi.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

1. Phạm vi

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 Bắc Kạn năm 2022.

2. Đối tượng

Đối tượng áp dụng là cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND tỉnh (*sau đây gọi tắt là cấp tỉnh*), UBND các huyện, thành phố (*sau đây gọi tắt là cấp huyện*) và UBND các xã, phường, thị trấn (*sau đây gọi tắt là cấp xã*) có cung ứng dịch vụ hành chính công cho tổ chức, cá nhân.

III. TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

Đo lường sự hài lòng bao gồm 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức giải quyết công việc; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị; với 22 tiêu chí, áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong trường hợp giao dịch trực tiếp tại cơ quan hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cụ thể như sau:

1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước

- Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi;

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ;

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại;

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

2. Thủ tục hành chính

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ;

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác;
- Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định;
- Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định;
- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

3. Công chức trực tiếp giải quyết công việc

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự;
- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức;
- Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức;
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo;
- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu;
- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Kết quả đúng quy định;
- Kết quả có thông tin đầy đủ;
- Kết quả có thông tin chính xác.

5. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí đo lường hài lòng về yếu tố này gồm:

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị;
- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng;
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực;
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

IV. NỘI DUNG ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Xác định đối tượng và quy mô mẫu điều tra xã hội học

- Đối tượng điều tra xã hội học: Là người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch thực hiện dịch vụ hành chính công (*đã hoàn thành và nhận kết quả*) trong năm 2022 (*từ 01/01/2022 đến 30/6/2022*).
- Quy mô mẫu điều tra: Căn cứ kinh phí đã được phê duyệt để chọn mẫu điều tra và tổ chức thực hiện.

2. Chọn mẫu điều tra xã hội học tại các đơn vị hành chính các cấp

2.1. Bước 1: Chọn cơ quan

- + Cấp tỉnh: Chọn Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

+ Cấp huyện: Lựa chọn 04 đơn vị (*thành phố Bắc Kạn; các huyện: Bạch Thông, Chợ Đồn, Chợ Mới*).

+ Cấp xã: Chọn 02 xã loại I (*thành phố Bắc Kạn: Phường Đức Xuân; huyện Chợ Đồn: Xã Đồng Thắng*); 7 xã loại II (*huyện Chợ Đồn gồm: Thị trấn Bằng Lũng và xã Phương Viên; huyện Chợ Mới gồm: Thị trấn Đồng Tâm, xã Cao Kỳ và xã Nông Hạ; huyện Bạch Thông: Thị trấn Phủ Thông; thành phố Bắc Kạn: Xã Nông Thượng*); 3 xã loại III (*huyện Bạch Thông: Xã Vi Hương và xã Cẩm Giàng; thành phố Bắc Kạn: Phường Nguyễn Thị Minh Khai*).

2.2. Bước 2: Xác định tổng số giao dịch của các dịch vụ hành chính công

- Lập danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ hành chính công năm 2022 (*từ 01/01/2020 đến 30/6/2022*) của từng cơ quan được chọn ở bước 1.

- Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ hành chính công năm 2022 (*từ 01/01/2020 đến 30/6/2022*) của tất cả cơ quan được chọn ở bước 1.

2.3. Bước 3: Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học theo hướng dẫn tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ đối với từng cơ quan được chọn ở bước 1.

2.4. Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra xã hội học đối với mỗi cơ quan được chọn ở bước 1, đáp ứng quy mô mẫu điều tra đã xác định.

3. Chọn dịch vụ hành chính công điều tra xã hội học

3.1. Cấp tỉnh: Thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Đất đai; Thành lập và hoạt động của doanh nghiệp, hợp tác xã, doanh nghiệp xã hội; Bảo vệ thực vật; Chăn nuôi và Thú y; Thủy lợi.

3.2. Cấp huyện: Thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Lao động - Thương binh và Xã hội; Tư pháp - Hộ tịch; Đất đai; Xây dựng; Thành lập và hoạt động doanh nghiệp.

3.3. Cấp xã: Thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Lao động - Thương binh và Xã hội; Tư pháp - Hộ tịch.

4. Tổ chức điều tra xã hội học

- Chuẩn bị 02 loại phiếu: Phiếu áp dụng đối với người dân và phiếu áp dụng đối với tổ chức cho các dịch vụ hành chính công đã xác định tại mục 3 Phần IV Kế hoạch này.

- Thực hiện việc điều tra xã hội học với phương thức phát phiếu trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời.

- Điều tra viên gặp trực tiếp để phát phiếu điều tra cho người dân, tổ chức và thu phiếu về sau khi người dân, đại diện tổ chức trả lời xong.

5. Báo cáo kết quả Đo lường sự hài lòng

Trên cơ sở kết quả tổng hợp, phân tích, tính toán các chỉ số sau khi triển khai thực hiện điều tra xã hội học Đo lường sự hài lòng, Sở Nội vụ xây dựng báo cáo kết quả điều tra xã hội học Đo lường sự hài lòng với các nội dung cơ bản sau:

5.1. Tên báo cáo: Báo cáo Kết quả điều tra xã hội học 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 Bắc Kạn năm 2022 (*SIPAS năm 2022*).

5.2. 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 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; chỉ số về tổ chức 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.

- Nhận xét, đánh giá và kiến nghị: Ưu, nhược điểm về việc tổ chức thực hiện và kết quả; nguyên nhân; bài học kinh nghiệm, giải pháp; đề xuất, kiến nghị.

- Các phụ lục: Bảng thống kê các đơn vị hành chính cấp xã, cấp huyện, cấp tỉnh đã được chọn điều tra xã hội học; bảng thống kê cỡ mẫu điều tra xã hội học của từng cơ quan/dịch vụ tại mỗi đơn vị hành chính đã chọn; mẫu phiếu điều tra xã hội học.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thời gian thực hiện

- Tháng 9/2022: Ban hành các văn bản liên quan, xác định số lượng mẫu điều tra xã hội học, chuẩn bị phiếu điều tra đối với các dịch vụ hành chính công đã xác định, tổ chức điều tra xã hội học.

- Tháng 10/2022: Thực hiện điều tra xã hội học ở các đơn vị được chọn.

- Tháng 11/2020: Tổng hợp, tính toán các chỉ số, xây dựng báo cáo gửi UBND tỉnh, Bộ Nội vụ theo quy định.

2. Kinh phí thực hiện

- Kinh phí thực hiện từ nguồn kinh phí thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2022 cấp cho Sở Nội vụ.

- Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai thực hiện việc điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

3. Trách nhiệm thực hiện

- Sở Nội vụ: Chủ trì, tổ chức thực hiện kế hoạch này; xây dựng phương án điều tra, kế hoạch sử dụng kinh phí, kế hoạch điều tra xã hội học, xác định mẫu điều tra, xây dựng bộ câu hỏi điều tra, tổ chức thực hiện điều tra và tổng hợp kết quả trình UBND tỉnh xem xét, công bố theo quy định.

- Sở Tài chính: Hướng dẫn quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí theo quy định hiện hành.

- Các sở, ban ngành, đơn vị liên quan có trách nhiệm thông tin, tuyên truyền, quán triệt, phổ biến cho đội ngũ cán bộ, công chức và cho người dân, tổ chức hiểu rõ, nâng cao nhận thức về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, phương pháp 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; thông qua kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, các cơ quan hành chính nhà nước phải có giải pháp cần thiết để củng cố, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, đảm bảo người dân, tổ chức hài lòng đối với sự phục vụ đó.

- UBND các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn (*đơn vị được chọn làm mẫu điều tra xã hội học*) có trách nhiệm cung cấp các thông tin, số liệu cần thiết phục vụ công tác điều tra và bố trí cán bộ, công chức phối hợp thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch điều tra xã hội học 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 Bắc Kạn năm 2022. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về UBND tỉnh (*qua Sở Nội vụ*) để thống nhất thực hiện./.

Nơi nhận:

Gửi bản điện tử:

- Bộ Nội vụ;
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- UB MTTQ tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- Báo Bắc Kạn;
- Đài PT-TH Bắc Kạn;
- UBND các huyện, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Lưu: VT, NCPC (Văn).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Đăng Bình