

Số: /KH-UBND

Hải Dương, ngày tháng 12 năm 2022

KẾ HOẠCH

Điều tra xã hội học khảo sát, 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 Hải Dương năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 4707/KH-UBND ngày 24 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về cải cách hành chính nhà nước tỉnh Hải Dương năm 2022; Quyết định số 3396/QĐ-UBND ngày 15 tháng 12 năm 2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc ban hành Quy định đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Hải Dương, giai đoạn 2022 - 2030;

UBND tỉnh ban hành Kế hoạch điều tra xã hội học (XHH) khảo sát, 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 Hải Dương năm 2022, như 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 cơ quan hành chính nhà nước (đo lường sự hài lòng) bao gồm đo lường nhận định, đánh giá và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh dựa trên sự trải nghiệm thực tế đối với chính sách ban hành và việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình ra quyết định của bộ máy hành chính nhà nước; tăng cường sự giám sát của người dân đối với các cơ quan hành chính nhà nước.

- Đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước hướng tới mục tiêu đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức được sử dụng làm một trong những nội dung để đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2022 của các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị).

2. Yêu cầu

- Việc triển khai thực hiện Kế hoạch phải bảo đảm đúng nội dung, tiến độ; đạt mục đích đề ra; bảo đảm tiết kiệm, phù hợp với nguồn lực được phân bổ.

- Có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai thực hiện;

- Đo lường sự hài lòng phải bảo đảm khách quan, trung thực, khả thi, dễ áp dụng và phù hợp với điều kiện của từng cơ quan, đơn vị. Phương pháp điều tra sự hài lòng phải bảo đảm khoa học và phù hợp với thực tiễn của tỉnh. Kết quả đo lường bảo đảm tính tin cậy, chính xác, đại diện, phản ánh đúng chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước và được công bố công khai rộng rãi.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

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 của 18 sở, ban, ngành và 12 UBND các huyện, thị xã, thành phố có cung ứng dịch vụ hành chính công cho tổ chức, cá nhân.

2. Đối tượng khảo sát

Người dân, người đại diện cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp có thực hiện giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước (*đến làm việc hoặc có thực hiện và đã nhận kết quả thủ tục hành chính*) của các cơ quan, đơn vị trong thời gian từ tháng 01 năm 2022 đến hết tháng 11 năm 2022 và hiện đang sinh sống tại địa bàn được lựa chọn điều tra.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Lựa chọn lĩnh vực, thủ tục thực hiện

Lĩnh vực thực hiện 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 Hải Dương năm 2022 được thực hiện đối với các cơ quan, đơn vị được ban hành kèm theo Kế hoạch này.

2. Lựa chọn cơ quan, đơn vị, số lượng thực hiện

Tổng số số lượng phiếu thực hiện là **2.260** phiếu, cụ thể:

- Đối với đánh giá 18 sở, ban, ngành: (**640 phiếu**) thực hiện đối với 01 - 02 lĩnh vực, thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ nhiều trong năm của mỗi cơ quan sở, ban, ngành.

- Đối với đánh giá 12 UBND các huyện, thị xã, thành phố, gồm:

+ **1080 phiếu**: thực hiện đối với tất cả lĩnh vực, thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ trong năm tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện.

+ **540 phiếu** tại 36 UBND cấp xã (mỗi UBND cấp huyện thực hiện khảo sát 03 đơn vị cấp xã được chọn): thực hiện đối với 01 - 02 lĩnh vực, thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ nhiều trong năm đối với mỗi đơn vị cấp xã.

(Cụ thể trong các Phụ lục Danh sách lĩnh vực, thủ tục thực hiện điều tra của các cơ quan, đơn vị và số lượng phiếu triển khai thực hiện gửi kèm theo Kế hoạch này)

3. Phiếu khảo sát

Phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng bao gồm đo lường nhận định, đánh giá và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được phân tích theo 02 khía cạnh:

- Khía cạnh 1: Việc ban hành tổ chức thực hiện chính sách của cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền địa phương, gồm 04 yếu tố được lựa chọn để đo lường nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức là: (1) Việc cung cấp thông tin về chính sách cho người dân; (2) Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; (3) Chất lượng chính sách; (4) Kết quả, tác động của chính sách và được cụ thể thành 07 yếu tố thành phần đánh giá.

- Khía cạnh 2: Việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền địa phương, gồm 05 yếu tố được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức là: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức giải quyết công việc; (4) Kết quả dịch vụ; (5) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và được cụ thể thành 12 yếu tố thành phần đánh giá.

(Có mẫu phiếu kèm theo Kế hoạch này)

4. Phương pháp khảo sát và điều tra viên

- Khảo sát trực tiếp để ghi nhận ý kiến của người dân, người đại diện tổ chức thông qua Phiếu khảo sát ban hành kèm theo Kế hoạch này.

- Điều tra viên là nhân viên Bưu điện tỉnh.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện được bảo đảm từ nguồn kinh phí thực hiện các nội dung, nhiệm vụ CCHC nhà nước của tỉnh năm 2022 cấp cho Sở Nội vụ.

2. Chế độ chi triển khai công tác điều tra, khảo sát, nghiên cứu, xây dựng các báo cáo được thực hiện theo Thông tư số 26/2019/TT-BTC ngày 10/5/2019 của Bộ Tài chính về việc hướng dẫn lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm công tác CCHC nhà nước và bảo đảm quy định pháp luật hiện hành.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng dự toán kinh phí, triển khai, theo dõi, đôn đốc và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện các nội dung tại Kế hoạch này bảo đảm đúng yêu cầu đề ra.

- Tổng hợp, lựa chọn danh sách người dân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính thuộc các cơ quan, đơn vị gửi về để tham gia điều tra xã hội học.

- Hợp đồng thuê khoán và phối hợp với Bưu điện tỉnh giám sát, hướng dẫn điều tra viên trong việc triển khai thực hiện điều tra theo danh sách người dân, tổ chức đã được lựa chọn.

- Thực hiện giám sát, phối hợp cùng các cơ quan, đơn vị thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Tổng hợp, xử lý số liệu sau khi điều tra; xây dựng các phụ biểu đánh giá theo yêu cầu; báo cáo kết quả đo lường của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Hải Dương năm 2022, trình UBND tỉnh xem xét, công bố.

- Căn cứ kết quả đo lường sự hài lòng của các cơ quan, đơn vị; chủ trì hướng dẫn các cơ quan, đơn vị kết quả chỉ số thấp có biện pháp khắc phục để nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- Đề xuất những nội dung khó khăn, vướng mắc để UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo giải quyết.

2. Sở Tài chính

Thẩm định, hướng dẫn Sở Nội vụ sử dụng thanh quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch này theo đúng quy định hiện hành.

3. Các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Tích cực thông tin, tuyên truyền về việc triển khai khảo sát, 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 Hải Dương năm 2022.

- Phân công cán bộ, công chức làm đầu mối phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình khảo sát, điều tra.

- Chủ trì, khẩn trương lập danh sách người dân, tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực, thủ tục được lựa chọn thực hiện đo lường sự hài lòng trong Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch này và gửi về Sở Nội vụ **trước ngày 25 tháng 12 năm 2022** để lựa chọn, triển khai bảo đảm tiến độ (*thông tin người dân, tổ chức bảo đảm đầy đủ đúng mẫu hướng dẫn*). Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về toàn bộ thông tin cung cấp về người dân, tổ chức phục vụ quá trình điều tra xã hội học.

- Căn cứ kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng đối với cơ quan, đơn vị được công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh để chỉ đạo khắc phục, cải thiện các nội dung còn hạn chế, chưa được đánh giá tốt.

4. Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả các huyện, thị xã, thành phố

- Tuyên truyền đến người dân, tổ chức về việc triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Hải Dương năm 2022.

- Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh phối hợp với Sở Nội vụ cung cấp một số thông tin cần thiết cho quá trình triển khai thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng để đảm bảo sự khách quan, chính xác.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các huyện, thị xã, thành phố thực hiện các nhiệm vụ cụ thể theo chỉ đạo của UBND cấp huyện trong quá trình triển khai Kế hoạch này.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh; Hội Cựu chiến binh tỉnh: phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện việc giám sát điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước bảo đảm đúng đối tượng, yêu cầu của Kế hoạch này.

6. Bru điện tỉnh

Lựa chọn các điều tra viên đáp ứng yêu cầu; thực hiện điều tra theo đúng hướng dẫn của Sở Nội vụ.

7. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Hải Dương

Tổ chức việc thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc đo lường sự hài lòng, trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, nghĩa vụ của công chức trong tham gia triển khai đo lường sự hài lòng trên địa bàn tỉnh.

Trên đây là Kế hoạch điều tra xã hội học khảo sát, 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 Hải Dương năm 2022. Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố 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, các cơ quan, đơn vị báo cáo về UBND tỉnh (*qua Sở Nội vụ*) để thống nhất, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ (*để báo cáo*);
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- UBMTTQ VN tỉnh Hải Dương;
- Hội CCB tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Đài PT&TH tỉnh, Báo HD;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, NC-KSTTHC.Th (10b)

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Minh Hùng