

Số: /KH-UBND

Cẩm Xuyên, ngày tháng 9 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 trên địa bàn huyện Cẩm Xuyên năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 362/KH-UBND ngày 28/9/2022 của UBND tỉnh về 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 trên địa bàn tỉnh năm 2022; Kế hoạch số 158/KH-UBND về Kế hoạch cải cách hành chính năm 2022, UBND huyện ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Cẩm Xuyên 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 (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) năm 2022 nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện. Qua đó, giúp các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị liên quan nắm bắt được mong muốn, khuyến nghị của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của đơn vị, địa phương mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức, đồng thời góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh trên địa bàn huyện.

- Kết quả đo lường sự hài lòng là một nội dung (tiêu chí) quan trọng để đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2022 của UBND cấp xã trên địa bàn huyện.

2. Yêu cầu:

- Việc tổ chức thực hiện phải đảm bảo khách quan, đúng đối tượng, công khai, khoa học và minh bạch; phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ trong cung cấp dịch vụ hành chính công tại UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện.

- Các câu hỏi khảo sát phải đảm bảo tính khoa học, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với đối tượng khảo sát.

- Việc triển khai các hoạt động đo lường sự hài lòng phải đảm bảo theo đúng các nội dung của Kế hoạch, phù hợp với nguồn lực được phân bổ, tiết kiệm, đạt

mục tiêu đề ra; có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai, thực hiện.

- Ý kiến của người dân, đại diện tổ chức/doanh nghiệp được đảm bảo bí mật theo quy định của công tác điều tra xã hội học.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Phạm vi đo lường sự hài lòng: UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện.

2. Đối tượng, khoảng thời gian xác định lấy mẫu để đo lường sự hài lòng: Là người dân hoặc cá nhân đại diện cho các tổ chức/doanh nghiệp đã trực tiếp thực hiện giao dịch thủ tục hành chính, sử dụng các dịch vụ của cơ quan nhà nước, đã nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã từ ngày 01/9/2021 đến ngày 31/8/2022 (đảm bảo đủ 12 tháng).

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Đơn vị chủ trì: Phòng Nội vụ

2. Đơn vị phối hợp thực hiện: Trung tâm hành chính công huyện, UBND cấp xã.

3. Quy mô, cỡ mẫu đo lường sự hài lòng:

a) Đối với Trung tâm hành chính công huyện: bao gồm thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ trong thời gian khảo sát thuộc 05 lĩnh vực: Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường, Xây dựng, Tài chính - Kế hoạch, Lao động - Thương binh và Xã hội, cụ thể như sau:

| TT | Đơn vị | Dịch vụ/Thủ tục hành chính | Cỡ mẫu (số người được lựa chọn để khảo sát) | |
|----|-----------------------|----------------------------|---|----------|
| | | | Chính thức | Dự phòng |
| 1 | Ủy ban nhân dân huyện | Tư pháp | 20 | 20 |
| 2 | | Xây dựng | 20 | 20 |
| 3 | | Tài nguyên - Môi trường | 20 | 20 |
| 4 | | Tài chính - Kế hoạch | 20 | 20 |
| 5 | | Lao động - Thương | 20 | 20 |

| | | | | |
|--|--|----------------|------------|------------|
| | | binh và Xã hội | | |
| | Tổng cỡ mẫu/một đơn vị | | 100 | 100 |
| | Tổng cỡ mẫu của Trung tâm hành chính công huyện | | 100 | 100 |

b) Đối với UBND các xã, thị trấn:

Cỡ mẫu của các lĩnh vực, thủ tục hành chính tại các đơn vị, địa phương được xác định với **1.150** mẫu chính thức và **1.150** mẫu dự phòng, được phân bổ cụ thể như sau: Các thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ trong thời gian khảo sát thuộc 03 lĩnh vực: Tư pháp; Tài nguyên-Môi trường; Lao động-Thương binh và Xã hội; cụ thể như sau:

| TT | Đơn vị | Dịch vụ/Thủ tục hành chính | Cỡ mẫu (số người được lựa chọn để khảo sát) | |
|----|--|----------------------------------|---|--------------|
| | | | Chính thức | Dự phòng |
| 1 | UBND các xã, thị trấn | Tư pháp | 20 | 20 |
| 2 | | Tài nguyên - Môi trường | 20 | 20 |
| 3 | | Lao động - Thương binh và Xã hội | 10 | 10 |
| | Tổng cỡ mẫu/một đơn vị | | 50 | 50 |
| | Tổng cỡ mẫu của 23 xã, thị trấn | | 1.150 | 1.150 |

4. Phương pháp đo lường sự hài lòng

- UBND huyện ký hợp đồng với đơn vị tư vấn cung cấp dịch vụ (*sau đây gọi là đơn vị tư vấn*) triển khai đo lường sự hài lòng theo kế hoạch này.

- Việc khảo sát được tiến hành bằng cách phát phiếu, trực tiếp lấy ý đánh giá của người dân, tổ chức/doanh nghiệp thông qua phiếu khảo sát: các điều tra viên (của đơn vị tư vấn) tiếp xúc trực tiếp các đối tượng được khảo sát, phát phiếu để lấy ý kiến và thực hiện việc thu hồi phiếu, bảo quản phiếu, các thông tin của người cung cấp theo đúng quy định.

- Ý kiến của người dân, đại diện tổ chức/doanh nghiệp được đảm bảo bí mật theo quy định của công tác điều tra xã hội học.

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, Hội Cựu chiến binh huyện theo dõi, giám sát quá trình đo lường sự hài lòng theo đúng quy định.

5. Kế hoạch thực hiện các công việc cụ thể (theo Phụ lục gửi kèm)

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện:

Kinh phí được cấp từ nguồn ngân sách nhà nước và các nguồn kinh phí được huy động từ nguồn hợp pháp khác (nếu có) và thực hiện theo quy định tại Thông tư số 109/2016/TT-BTC ngày 30/6/2016 của Bộ Tài chính về quy định lập dự toán quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện các cuộc điều tra thống kê, tổng điều tra thống kê quốc gia và các quy định hiện hành có liên quan; Thông tư số 37/TT-BTC ngày 22/6/2022 về việc sửa đổi, bổ sung khoản 9 Điều 3 và Mẫu số 01 kèm theo Thông tư số 109/2016/TT-BTC ngày 30 tháng 6 năm 2016 của Bộ Tài chính quy định lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện các cuộc điều tra thống kê, tổng điều tra thống kê quốc gia.

2. Trách nhiệm của các đơn vị, địa phương:

2.1. Phòng Nội vụ

- Chịu trách nhiệm tham mưu văn bản hướng dẫn, đồng thời theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các nội dung của Kế hoạch này.

- Chủ trì, phối hợp với phòng Tài chính lập dự toán kinh phí thực hiện đo lường sự hài lòng của các cá nhân và tổ chức, doanh nghiệp đối với UBND các xã, thị trấn năm 2022 trình UBND huyện cấp kinh phí thực hiện.

- Báo cáo UBND huyện kết quả đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện năm 2022.

2.2. Phòng Tài chính

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu UBND huyện bố trí đảm bảo kinh phí triển khai đo lường sự hài lòng đối với UBND cấp xã trên địa bàn huyện theo kế hoạch này.

2.3. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc huyện và Hội Cựu Chiến binh huyện

Ủy ban nhân dân huyện đề nghị các đơn vị:

- Cử đầu mối liên lạc với Phòng Nội vụ và các đơn vị liên quan trong quá trình thực hiện Kế hoạch.

- Phối hợp Phòng Nội vụ tổ chức thực hiện việc giám sát, kiểm tra trong suốt thời gian từ khâu lập danh sách, thu thập, tổng hợp số liệu đo lường sự hài lòng tại các địa phương.

2.4. Các cơ quan thông tin-truyền thông (Trung tâm Văn hóa-Truyền thông huyện, Công thông tin điện tử huyện; Đài phát thanh, Trang thông tin điện tử các xã, thị trấn).

Tuyên truyền mục đích, ý nghĩa, nội dung việc triển khai đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện để cá nhân, tổ chức biết và thực hiện.

2.5. Trung tâm hành chính công huyện; UBND các xã, thị trấn

- Trung tâm hành chính công huyện chịu trách nhiệm lập danh sách cá nhân, tổ chức đã giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm hành chính công huyện theo văn bản hướng dẫn của UBND huyện;

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã chịu trách nhiệm lập danh sách cá nhân, tổ chức đã giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại đơn vị theo văn bản hướng dẫn của UBND huyện.

- Cử cán bộ, công chức đầu mối phối hợp với Phòng Nội vụ và các đơn vị liên quan trong quá trình triển khai lấy phiếu đo lường sự hài lòng.

- UBND các xã, thị trấn thực hiện tuyên truyền trên Hệ thống truyền thanh, Trang thông tin điện tử cấp xã mục đích, ý nghĩa, nội dung việc triển khai đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn để cá nhân, tổ chức biết và thực hiện.

Trong quá trình thực hiện Kế hoạch, trường hợp có khó khăn, vướng mắc đề nghị phản ánh về Phòng Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND huyện xem xét, giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (để BC);
- TT Huyện ủy, TT HĐND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Ủy ban MTTQVN huyện;
- Hội Cựu chiến binh huyện;
- Các Phòng chuyên môn và tương đương huyện;
- Các tổ chức chính trị cấp huyện;
- Trung tâm Văn hóa – Thông tin;
- UBND các xã, thị trấn;
- Giám đốc Trung tâm hành chính công huyện;
- Lưu: VT, NV.

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

Phạm Hoàng Anh

PHỤ LỤC
TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /9/2022 của UBND huyện)

| TT | Nội dung | Thời gian | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp |
|-----------|--|--|--|--|
| 5.1 | Xây dựng văn bản hướng dẫn lấy mẫu phiếu, phương án lấy mẫu phiếu để tiến hành đo lường sự hài lòng | Hoàn thành trước ngày 30/9/2022 | Phòng Nội vụ | UBMTTQ huyện; Hội CCB huyện; đơn vị, địa phương |
| 5.2 | Lập danh sách cá nhân, tổ chức có giao dịch thủ tục hành chính và đã nhận kết quả từ ngày 01/9/2020 đến ngày 31/8/2022 theo hướng dẫn của UBND huyện | Hoàn thành trước ngày 05/10/2022 | UBND các xã, thị trấn | Phòng Nội vụ |
| 5.3 | Hướng dẫn công tác lấy phiếu đo lường sự hài lòng | Hoàn thành trước ngày 06/10/2022 | Phòng Nội vụ/ Đơn vị tư vấn | Điều tra viên |
| 5.4 | Triển khai lấy phiếu đo lường sự hài lòng đối với tổ chức, cá nhân | Từ ngày 06/10/2022 đến ngày 07/11/2022 | Đơn vị tư vấn | UBND các xã, thị trấn |
| 5.5 | Giám sát công tác lấy phiếu đo lường sự hài lòng đối với tổ chức, cá nhân | Từ ngày 06/10/2022 đến ngày 07/11/2022 | Ủy ban Mặt trận Tổ quốc huyện, Hội CCB huyện | Phòng Nội vụ, Đơn vị tư vấn, UBND các xã, thị trấn |
| 5.6 | Thu phiếu đo lường sự hài lòng đối với tổ chức, cá nhân và tiến hành phúc tra | Từ ngày 07/11/2022 đến ngày 09/11/2022 | Phòng Nội vụ | Đơn vị tư vấn; UBMTTQ huyện; Hội CCB huyện |
| 5.7 | Làm sạch phiếu, nhập phiếu đo lường sự hài lòng đối với tổ chức, cá nhân | Hoàn thành trước ngày 10/11/2022 | Phòng Nội vụ | Đơn vị tư vấn; UBMTTQ huyện; Hội CCB huyện |
| 5.8 | Tổng hợp kết quả đo lường sự hài lòng đối với tổ chức, cá nhân | Hoàn thành trước ngày 15/11/2022 | Phòng Nội vụ | ĐV tư vấn; UBMTTQ huyện; Hội CCB huyện |