

Số: /KH-UBND

Đắk R'Lấp, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH

Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp xã trên địa bàn huyện Đắk R'Lấp năm 2023

Căn cứ Quyết định số 957/QĐ-UBND ngày 07/8/2023 của UBND tỉnh về ban hành Quy định đánh giá, xác định Chỉ số CCHC trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

Thực hiện Kế hoạch số 466/KH-SNV ngày 21/8/2023 của Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông về việc Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện trên địa bàn tỉnh Đắk Nông năm 2023; UBND huyện xây dựng Kế hoạch khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp xã trên địa bàn huyện Đắk R'Lấp năm 2023, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm huy động người dân tham gia vào quá trình xây dựng, thực thi, đánh giá chính sách, quy định, hoạt động CCHC nhà nước và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước kịp thời, chính xác, khách quan, góp phần đẩy mạnh hiệu quả công tác CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, xã hội của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Người dân, xã hội được cung cấp các điều kiện, công cụ dễ dàng, tin cậy để tham gia phản hồi ý kiến, góp ý đối với các chính sách, quy định, hoạt động, kết quả CCHC nhà nước của chính quyền địa phương.

- Chính quyền địa phương được báo cáo, thông tin kịp thời về tình hình triển khai, kết quả, tác động của CCHC đối với người dân, xã hội và các đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả CCHC, chất lượng phục vụ người dân dựa trên kết quả mức độ hài lòng của người dân.

2. Yêu cầu

- Nội dung, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước phải phù hợp với mục tiêu, yêu cầu của CCHC, quy định của pháp luật hiện hành; cụ thể, dễ hiểu.

- Phải 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 Kế hoạch.

- Kết quả khảo sát phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, được công bố kịp thời, rộng rãi; 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.

- Hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, NỘI DUNG KHẢO SÁT

1. Đối tượng, phạm vi, số lượng mẫu

a) Đối tượng

Đối tượng được lấy ý kiến khảo sát là người dân đại diện cho hộ gia đình có độ tuổi từ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực hành vi dân sự và hiện đang cư trú (có hộ khẩu thường trú) tại các thôn, bon, tổ dân phố trên địa bàn 11 xã, thị trấn trong thời gian thực hiện khảo sát ý kiến.

b) Phạm vi

Phạm vi khảo sát gồm 11 xã, thị trấn trên địa bàn huyện.

c) Số lượng mẫu phiếu

Chọn mẫu phiếu khảo sát được thực hiện theo phương pháp chọn ngẫu nhiên. Tổng số mẫu phiếu khảo sát 165 mẫu phiếu. Mỗi đơn vị xã, thị trấn khảo sát 15 phiếu.

2. Nội dung

Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước dựa trên cảm nhận của người dân. Sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được phân tích, nhóm theo yếu tố thành phần gồm: Việc ban hành, tổ chức thực hiện các chính sách và việc cung ứng dịch vụ hành chính công. 06 nhóm dịch vụ công cơ bản, thiết yếu được lựa chọn gồm: Giáo dục phổ thông; khám, chữa bệnh; trật tự, an toàn xã hội; giao thông đường bộ; nước sinh hoạt; điện sinh hoạt.

III. PHIẾU KHẢO SÁT, PHƯƠNG PHÁP VÀ CÁCH THỨC TÍNH CHỈ SỐ

1. Phiếu khảo sát

- Phiếu khảo sát gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân lựa chọn. Câu hỏi phản ánh quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước cấp xã.

- Bộ cục, nội dung phiếu điều tra xã hội học:

Phần thông tin chung, gồm: Mục đích của điều tra, khảo sát; hướng dẫn cách trả lời câu hỏi; thông tin người dân.

Phần câu hỏi, gồm: Các câu hỏi về mức độ hài lòng đối với việc ban hành, tổ chức thực hiện các chính sách, cung ứng các dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước. *(Mẫu phiếu ban hành kèm theo Kế hoạch)*

2. Phương pháp khảo sát

- Trên cơ sở danh sách người dân tại các địa bàn được chọn khảo sát, điều tra viên phát phiếu khảo sát trực tiếp đến từng hộ gia đình để đại diện cho hộ gia đình trả lời hoặc khảo sát trực tiếp thông qua số điện thoại của người dân đã được cung cấp lập danh sách khảo sát từ đầu.

- Điều tra viên phải đảm bảo thực hiện các nhiệm vụ cơ bản sau: Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến đối tượng khảo sát; giải thích phiếu khảo sát; không được gọi ý trả lời; thanh toán tiền cung cấp thông tin cho đối tượng khảo sát và thực hiện chứng từ tài chính (nếu có); kiểm tra để đảm bảo phiếu khảo sát đã được trả lời đầy đủ; thu, sắp xếp, bảo quản phiếu khảo sát đã hoàn thành; giao nộp phiếu khảo sát; tổng hợp nội dung khảo sát khi khảo sát qua số điện thoại, đảm bảo bí mật thông tin trả lời trên phiếu khảo sát và thông tin về người trả lời khảo sát.

3. Nội dung, thang đo, cách thức tính chỉ số

a) Nội dung

- Chỉ số hài lòng là chỉ số phản ánh sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, gồm các chỉ số hài lòng yếu tố thành phần, chỉ số hài lòng chung, cụ thể như sau:

+ Chỉ số hài lòng yếu tố thành phần là chỉ số phản ánh sự hài lòng của người dân đối với từng yếu tố thành phần được đo lường.

+ Chỉ số hài lòng chung là chỉ số phản ánh sự hài lòng của người dân nói chung về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong phạm vi tổ chức đo lường khảo sát.

b) Thang đo

Thang đo sự hài lòng của người dân là thang 1 - 5 theo sự tăng dần của mức độ hài lòng của người dân, trong đó 1 là rất không hài lòng, 2 là không hài lòng, 3 là bình thường, 4 là hài lòng, 5 là rất hài lòng.

c) Cách thức tính chỉ số hài lòng

- Chỉ số hài lòng thành phần:

+ Chỉ số hài lòng thành phần được thể hiện bằng một câu hỏi về sự hài lòng với phương án trả lời theo thang bậc 5. Chỉ số hài lòng thành phần được tính theo công thức:

$$a \times 1 + b \times 2 + c \times 3 + d \times 4 + e \times 5$$

$$\text{Chỉ số hài lòng thành phần} = \frac{\quad}{(a + b + c + d + e) \times 5} \times 100(\%)$$

Trong đó: a là tổng số người chọn phương án trả lời 1, b là tổng hợp số người chọn phương án trả lời 2, c là tổng số người chọn phương án trả lời 3, d là tổng số người chọn phương án trả lời 4, e là tổng số người chọn phương án trả lời 5.

- Chỉ số hài lòng lĩnh vực:

+ Chỉ số hài lòng lĩnh vực được xây dựng cho 02 lĩnh vực gồm: Chỉ số hài lòng lĩnh vực ban hành, tổ chức thực hiện các chính sách, quy định của cơ quan hành chính nhà nước và Chỉ số hài lòng lĩnh vực cung ứng dịch vụ hành chính công.

+ Chỉ số hài lòng lĩnh vực được tính theo công thức là trung bình cộng của các Chỉ số hài lòng thành phần.

- Chỉ số hài lòng chung được tính theo công thức là trung bình cộng của các Chỉ số hài lòng lĩnh vực.

d) Cách tính điểm điều tra xã hội học để xác định Chỉ số CCHC

Điểm qua điều tra xã hội học để xác định Chỉ số CCHC = $(a * \text{điểm tối đa}) / 100$. Trong đó:

- a là kết quả Chỉ số hài lòng (SIPAS);
- Điểm tối đa: Điểm qua điều tra xã hội học được quy định tại Bộ tiêu chí chấm điểm CCHC của UBND tỉnh.

IV. NỘI DUNG, TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

- Tháng 9/2023: Phòng Nội vụ phối hợp với UBND các phường, xã lập danh sách đối tượng khảo sát, danh sách điều tra viên, in ấn phiếu khảo sát.

- Tháng 10/2023: Tiến hành khảo sát, tổng hợp, xử lý số liệu khảo sát.

- Tháng 11/2023: Tích hợp kết quả khảo sát lên phần mềm để xác định Chỉ số CCHC của các đơn vị.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Kinh phí triển khai khảo sát ý kiến của người dân nằm trong kinh phí về công tác CCHC được giao đầu năm cho phòng Nội vụ huyện.

- Việc thanh quyết toán thực hiện theo Thông tư số 109/2016/TT-BTC ngày 30/6/2016 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.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao phòng Nội vụ:

- Chủ trì triển khai Kế hoạch khảo sát theo yêu cầu, tiến độ đề ra.
- Tham mưu thành lập Tổ Khảo sát, Tổ Giám sát. Thực hiện khảo sát theo đúng danh sách đối tượng điều tra xã hội học do UBND xã, thị trấn cung cấp; phát, thu phiếu đúng quy định, đảm bảo tiến độ. Lựa chọn điều tra viên có trình độ, kỹ năng, kinh nghiệm đáp ứng các yêu cầu về điều tra xã hội học.
- Tổng hợp, phân tích dữ liệu, xây dựng báo cáo kết quả khảo sát.
- Tiến hành khảo sát đảm bảo theo yêu cầu tại Kế hoạch này và các quy định liên quan đến tổ chức điều tra xã hội học.

2. UBND các xã, thị trấn

- Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị mình, có trách nhiệm phối hợp với Phòng Nội vụ, các đơn vị liên quan triển khai thực hiện các nhiệm vụ trong Kế hoạch này.

- UBND cấp các xã, thị trấn bố trí công chức Văn phòng - Thống kê làm đầu mối liên lạc trong quá trình điều tra xã hội học tại địa phương.

- Cung cấp danh sách, địa chỉ người dân thuộc đối tượng điều tra về phòng Nội vụ theo yêu cầu.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam huyện

Phối hợp tuyên truyền, vận động nhân dân phối hợp tham gia cung cấp thông tin tích cực, khách quan cho quá trình khảo sát ý kiến; phối hợp với UBND huyện và các cơ quan có liên quan thực hiện giám sát quá trình lập danh sách đối tượng khảo sát; triển khai, thu thập phiếu khảo sát ý kiến.

4. Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Truyền thông

Tăng cường tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát ý kiến đánh giá, quyền lợi của người dân trong việc cung cấp thông tin, tham gia khảo sát ý kiến; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tổ chức điều tra khảo sát ý kiến trên địa bàn huyện.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Đắk R'Lấp năm 2023. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về UBND huyện (qua phòng Nội vụ) để tổng hợp, xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND huyện (b/c);
- UBMTTQVN huyện;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, NV (L).

CHỦ TỊCH

Nguyễn Quang Tú