

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh năm 2024

Thực hiện Quyết định số 2817/QĐ-UBND ngày 25/12/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2024; Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch 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 năm 2024 với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm; công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình theo các mục tiêu của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030.

- Cung cấp cho chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước các thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước dựa trên sự cảm nhận của người dân, tổ chức; qua đó, có những giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền các cấp.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai đảm bảo đúng kế hoạch, phương pháp, nguồn lực được phân bổ, đạt kết quả, mục tiêu đề ra.

- 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 cụ thể, dễ hiểu, phù hợp với mục tiêu, yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước, quy định của pháp luật hiện hành.

- Phương pháp điều tra, khảo sát, thu thập thông tin đa dạng, phù hợp với thực tế của đơn vị, đối tượng khảo sát.

- Công tác khảo sát, đo lường phải được thực hiện một cách khách quan, khoa học, chính xác, kết quả bảo đảm phản ánh sát thực tế về hoạt động cung cấp dịch vụ công của cơ quan, đơn vị, địa phương được khảo sát.

II. PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Đối tượng, phạm vi khảo sát

a) Đối tượng

- UBND cấp huyện: cá nhân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã; đại diện hộ gia đình tại các xã, phường, thị trấn (*đo lường, nhận định đánh giá của người dân về việc xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách công*).

- Các Sở, Ban, ngành, các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh, Văn phòng Đăng ký đất đai các huyện, thị xã, thành phố: cá nhân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị và đã nhận kết quả.

b) Phạm vi khảo sát: Được tiến hành trên địa bàn tỉnh.

2. Nội dung

Năm 2024, việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức tập trung lắng nghe, nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, mức độ mong đợi của người dân với việc xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách công quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến người dân, tổ chức và đối với việc cung ứng dịch vụ công nói chung.

- Các nội dung, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân năm 2024 của UBND cấp huyện, gồm: đo lường, nhận định đánh giá của người dân về việc xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách công và mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Các nội dung, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2024 đối với nhóm đối tượng giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công Quảng Nam, các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh; Bộ phận Một cửa các cấp và Văn phòng đăng ký đất đai các huyện, thị xã, thành phố: đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng các dịch vụ hành chính công và sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

3. Thang đo, cách thức tính chỉ số

a) Thang đo, cách thức tính chỉ số nhận định, đánh giá của người dân: thang đo nhận định, đánh giá của người dân gồm các đo định danh và thang đo khoảng.

- Cách tính chỉ số nhận định, đánh giá áp dụng thang đo định danh:

Chỉ số nhận định, đánh giá được tính theo công thức:

$$\frac{a}{b} * 100\%$$

Trong đó: a là tổng số người chọn cùng một phương án trả lời của một câu hỏi; b là tổng số người trả lời câu hỏi đó.

- Cách tính chỉ số nhận định, đánh giá áp dụng thang đo khoảng:

Chỉ số nhận định, đánh giá được tính theo công thức:

$$\frac{(c * 1 + d * 2 + e * 3 + g * 4)}{(c + d + e + g) * 4} * 100\%$$

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

b) Thang đo, cách tính chỉ số hài lòng của người dân: thang đo sự hài lòng của người dân là thang đo Likert với 05 mức điểm tương ứng với 05 mức độ hài lòng của người dân như sau:

Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;

Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;

Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm;

Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo tiêu chí:

Chỉ số hài lòng theo tiêu chí được tính theo công thức:

$$\frac{(c * 1 + d * 2 + e * 3 + g * 4 + h * 5)}{(c + d + e + g + h) * 5} * 100\%$$

Trong đó:

c là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất không hài lòng”;

d là tổng số người chọn phương án trả lời “Không hài lòng”;

e là tổng số người chọn phương án trả lời “Bình thường”;

g là tổng số người chọn phương án trả lời “Hài lòng”;

h là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất hài lòng”.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo yếu tố: Chỉ số hài lòng theo yếu tố bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng yếu tố.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo nội dung: Chỉ số hài lòng theo nội dung bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng nội dung.

- Cách tính chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính: Chỉ số hài lòng hài lòng về sự phục vụ hành chính bằng trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí.

c) Thang đó, cách tính chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân: thang đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân là thang đo khoảng. Cách thức tính chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân:

Chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân được tính theo công thức:

$$\frac{c * 1 + d * 2 + e * 3 + g * 4}{(c + d + e + g) * 4} * 100\%$$

4. Thu thập thông tin

Việc thu thập thông tin được thực hiện thông qua khảo sát chọn mẫu để thu thập thông tin. Việc chọn mẫu khảo sát được thực hiện theo phương thức ngẫu nhiên nhiều giai đoạn. Hình thức thu thập thông tin được thực hiện bằng phương pháp khảo sát trực tiếp và khảo sát trực tuyến.

5. Chọn mẫu khảo sát

Chọn mẫu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2024 được thực hiện theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, số lượng phiếu khảo sát: dự kiến 7000 phiếu, phân bổ phiếu chi tiết theo Phương án điều tra được phê duyệt.

6. Thực hiện khảo sát

- Tùy vào điều kiện, nguồn lực, đặc thù địa phương mà có thể chọn hình thức khảo sát phù hợp trong các hình thức dưới đây:

- + Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân;
- + Phát phiếu khảo sát qua đường bưu điện;
- + Khảo sát trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc các nền tảng xã hội;
- + Phỏng vấn trực tiếp người dân dựa trên câu hỏi có sẵn;
- + Phỏng vấn người dân qua điện thoại dựa trên câu hỏi có sẵn.

- Trong trường hợp thực hiện khảo sát thông qua điều tra viên, điều tra viên phải đảm bảo thực hiện các nhiệm vụ cơ bản sau: đem phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân, hộ gia đình có tên trong danh sách mẫu khảo sát; giải thích phiếu khảo sát; đưa phiếu để người dân, người đại diện hộ gia đình tự trả lời; thu phiếu đã trả lời; kiểm tra phiếu thu về để đảm bảo tất cả các câu hỏi đều được trả lời; thanh toán tiền trả lời khảo sát cho người dân, người đại diện hộ gia đình; thực hiện chứng từ tài chính (nếu có); sắp xếp, bảo quản phiếu khảo sát đã hoàn thành; giao nộp phiếu khảo sát; đảm bảo bí mật thông tin trả lời trên phiếu khảo sát và thông tin về người trả lời khảo sát.

- Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân phải xây dựng tài liệu hướng dẫn khảo sát và tập huấn cho điều tra viên nhằm đảm bảo kết quả khảo sát chính xác, khách quan, có chất lượng tốt.

- Yêu cầu kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân phải khách quan, trung thực, chính xác, có ý kiến của người dân đại diện cho mọi thành phần nhân khẩu học.

III. NHIỆM VỤ TRIỂN KHAI

TT	Công việc	Thời gian	Cơ quan thực hiện
1	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 2024	Tháng 5/2024	Ủy ban nhân dân tỉnh
2	Ban hành các văn bản chỉ đạo, tài liệu hướng dẫn chi tiết việc tổ chức điều tra.	Tháng 5/2024	Sở Nội vụ
3	Hoàn thiện mẫu phiếu điều tra, xây dựng Phương án điều tra chi tiết	Tháng 5/2024	Sở Nội vụ
4	Lựa chọn đơn vị điều tra	Tháng 6/2024	Sở Nội vụ
5	Chọn mẫu điều tra		
a)	Tổng hợp danh sách thông tin về đối tượng điều tra.	Tháng 5 - 6/2024	Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam; các Sở, Ban, ngành; các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai các huyện, thị xã, thành phố.
b)	Rà soát, chọn mẫu điều tra, bổ sung thông tin cụ thể của đối tượng điều tra.	Tháng 6/2024	Sở Nội vụ
c)	Tổng hợp danh sách, phiếu để bàn giao cho đơn vị khảo sát.	Tháng 7/2024	Sở Nội vụ
6	Triển khai khảo sát		
6.1.	Khảo sát bằng hình thức trực tuyến	Tháng 6/2024	Sở Nội vụ

TT	Công việc	Thời gian	Cơ quan thực hiện
6.2.	Khảo sát bằng hình thức trực tiếp		
a)	Ký Hợp đồng thực hiện việc phát phiếu, thu phiếu điều tra.	Tháng 7/2024	Sở Nội vụ, Đơn vị điều tra
b)	Tổ chức tập huấn, hướng dẫn cho điều tra viên.	Tháng 7/2024	Sở Nội vụ, Đơn vị điều tra
c)	Tiến hành phát, thu phiếu điều tra	Tháng 7-8/2024	Đơn vị điều tra
7	Giám sát, phúc tra, kiểm tra quá trình lấy phiếu điều tra	Tháng 7-8/2024	Sở Nội vụ
8	Kiểm tra, phân loại phiếu điều tra theo từng lĩnh vực	Tháng 9/2024	Đơn vị điều tra
9	Lọc, làm sạch, phân loại phiếu; nhập dữ liệu	Tháng 9/2024	Sở Nội vụ
10	Tổng hợp, phân tích số liệu, xây dựng báo cáo	Tháng 10/2024	Sở Nội vụ
11	Hoàn thành khảo sát chỉ số hài lòng năm 2024	Tháng 11/2024	Ủy ban nhân dân tỉnh

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện từ kinh phí cải cách hành chính, đã được giao cho Sở Nội vụ trong dự toán thu, chi ngân sách năm 2024.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

Chủ trì xây dựng Phương án điều tra, thành lập Tổ Điều tra; xây dựng ấn phẩm hướng dẫn điều tra cho điều tra viên; xây dựng mẫu phiếu điều tra; hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các đơn vị, địa phương tham mưu thực hiện các nội dung kế hoạch đề ra; giám sát quá trình điều tra; tổng hợp, phân tích, báo cáo kết quả điều tra.

2. Đơn vị điều tra

Lựa chọn, tập huấn cho điều tra viên. Chủ trì việc phát và thu phiếu, tổng hợp gửi cho Sở Nội vụ. Phối hợp với các bộ phận thực hiện các thủ tục tài chính theo quy định của pháp luật.

3. Các Sở, Ban, ngành, các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai các huyện, thị xã, thành phố

- Cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- Có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin, địa chỉ cụ thể của đối tượng điều tra theo yêu cầu Sở Nội vụ.

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ, các đơn vị có liên quan trong quá trình thực hiện Kế hoạch này.

4. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, Đài Phát thanh-Truyền hình Quảng Nam, Báo Quảng Nam: phối hợp truyền thông, thông tin cuộc khảo sát và kết quả khảo sát đến người dân, tổ chức.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh năm 2024. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- Các PCT UBND tỉnh;
- Các Sở, Ban, ngành;
- Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Chi nhánh VP đăng ký đất đai cấp huyện;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Báo Quảng Nam; Đài PT-TH Quảng Nam;
- Bru điện tỉnh;
- CPVP;
- Lưu: VT, NCKS.

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



Hồ Quang Bửu