

Số: /KH-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

## KẾ HOẠCH

### **Điều tra xã hội học xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2024 đối với các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố**

Căn cứ Kế hoạch số 342/KH-UBND, ngày 26/11/2024 của UBND Thành phố về việc triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2024 của các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố. UBND Thành phố ban hành Kế hoạch điều tra xã hội học (XHH) xác định Chỉ số CCHC năm 2024 đối với các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Nâng cao nhận thức và trách nhiệm của các cấp, các ngành và người dân đối với việc đánh giá kết quả CCHC của các cơ quan ngành dọc trên địa bàn, góp phần thực hiện thắng lợi nhiệm vụ chính trị của Thành phố.

- Xác định được điểm đánh giá kết quả CCHC thông qua điều tra XHH (kết quả thành phần cấu thành Chỉ số CCHC của các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố năm 2024).

- Thu thập những thông tin, ý kiến đánh giá đồng bộ, khách quan, khoa học, toàn diện, phù hợp với điều kiện thực tế về công tác CCHC của các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố. Từ kết quả đó sẽ giúp các cơ quan/đơn vị có luận cứ để phát huy những kết quả đạt được, khắc phục điểm yếu, đề ra các giải pháp phù hợp nhằm tiếp tục nâng cao hiệu quả CCHC của Thành phố nói chung, từng ngành nói riêng trong thời gian tới.

##### **2. Yêu cầu**

- Đảm bảo chất lượng và tiến độ theo Kế hoạch số 342/KH-UBND, ngày 26/11/2024 của UBND Thành phố.

- Thủ trưởng các đơn vị được điều tra XHH chỉ đạo xây dựng Kế hoạch phối hợp tổ chức thực hiện nghiêm túc các phương án, kế hoạch đã được Thành phố phê duyệt, phối hợp triển khai điều tra XHH bảo đảm chất lượng và tiến độ.

- Tổ chức điều tra XHH xác định Chỉ số CCHC theo các tiêu chí đánh giá được quy định tại Quyết định số 5691/QĐ-UBND, ngày 30/10/2024 về việc ban hành Chỉ số CCHC đối với các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Phương pháp thu thập thông tin phù hợp với điều kiện thực tế của từng đơn

vị; thông tin thu thập được phản ánh khách quan, chân thực về thực trạng công tác CCHC của các đơn vị; dữ liệu về điều tra XHH được cập nhật khách quan, chính xác, kịp thời theo tiến độ đã được phê duyệt.

## **II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, THỜI GIAN ĐIỀU TRA VÀ THỜI KỲ THU THẬP SỐ LIỆU**

### **1. Đối tượng điều tra XHH**

- (1) Đại biểu Hội đồng nhân dân (HĐND) Thành phố;
- (2) Lãnh đạo các Sở, ban, ngành;
- (3) Lãnh đạo UBND các quận, huyện, thị xã;
- (4) Công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý tại cơ quan ngành dọc được đánh giá;
- (5) Người dân và doanh nghiệp (tổ chức) *(từ kết quả Chỉ số HÀi lòng về sự phục vụ hành chính SIPAS)*.

### **2. Phạm vi điều tra:**

- Phạm vi điều tra: 04 cơ quan ngành dọc (*Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội; Cục Thuế thành phố Hà Nội; Cục Hải quan thành phố Hà Nội; Kho bạc Nhà nước thành phố Hà Nội*) quy định tại Quyết định số 5691/QĐ-UBND ngày 30/10/2024 của UBND Thành phố về việc ban hành Chỉ số CCHC đối với các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố.

### **3. Thời gian điều tra và thời kỳ thu thập số liệu:**

- *Thời gian tổ chức điều tra XHH*: trong tháng 12/2024.
- *Thời kỳ đánh giá*: Thu thập thông tin về kết quả công tác CCHC của các cơ quan ngành dọc từ ngày 01/01/2024 đến 31/12/2024.

## **III. PHIẾU ĐIỀU TRA, PHƯƠNG ÁN ĐIỀU TRA XHH**

### **1. Phiếu điều tra**

Nội dung Phiếu Điều tra XHH thuộc các nhóm đối tượng là cán bộ, công chức được xây dựng dựa trên các tiêu chí, tiêu chí thành phần quy định tại Quyết định số 5691/QĐ-UBND ngày 30/10/2024 của UBND Thành phố; nội dung phiếu Điều tra XHH thuộc các nhóm đối tượng Người dân và doanh nghiệp (tổ chức) xây dựng dựa trên các nội dung, yếu tố, tiêu chí được quy định tại Quyết định số 5152/QĐ-UBND, ngày 02/10/2024 của UBND Thành phố. Cụ thể:

- *Mẫu phiếu 01*: Phiếu khảo sát ý kiến của Đại biểu HĐND Thành phố đánh giá về công tác CHCC của các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố;

- *Mẫu phiếu 02*: Phiếu khảo sát ý kiến của Lãnh đạo các sở, ban, ngành đánh giá về công tác CCHC của các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố;

- *Mẫu phiếu số 03*: Phiếu khảo sát ý kiến của Lãnh đạo UBND các quận, huyện, thị xã đánh giá về công tác CCHC của các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố;

- *Mẫu phiếu 04*: Phiếu khảo sát ý kiến của Công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý thuộc đơn vị đánh giá về công tác CCHC của các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố;

- *Mẫu phiếu 05*: Phiếu khảo sát lấy ý kiến của Người dân và doanh nghiệp (tổ chức) đánh giá về công tác CCHC của các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố (*từ kết quả Chỉ số HÀi lòng về sự phục vụ hành chính SIPAS*).

## **2. Loại điều tra, phương án điều tra XHH**

**2.1. Loại điều tra XHH**: Năm 2024 áp dụng đối với 04 cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố, gồm: *Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội; Cục Thuế thành phố Hà Nội; Cục Hải quan thành phố Hà Nội; Kho bạc Nhà nước thành phố Hà Nội*. Hình thức chọn mẫu điều tra XHH có chủ đích kết hợp với lựa chọn mẫu ngẫu nhiên tùy vào từng đối tượng. Số lượng phiếu được thu thập trong khoảng thời gian triển khai khảo sát trực tuyến.

### **2.2. Phương án điều tra XHH:**

Điều tra XHH được triển khai trực tuyến tại Chuyên trang CCHC của Thành phố. Cụ thể:

- Đại biểu HĐND Thành phố: *Đại diện các ban: Văn hóa - Xã hội; Kinh tế - Ngân sách; Pháp chế; Đô thị và Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và HĐND Thành phố) đánh giá;*

- Lãnh đạo các Sở, ban, ngành: *Đại diện lãnh đạo 23 Sở và cơ quan tương đương Sở có tên tại Phụ lục I Quyết định số 3598/QĐ-UBND ngày 10/7/2024 của UBND Thành phố về ban hành Chỉ số CCHC của các Sở, cơ quan tương đương Sở và UBND các quận, huyện, thị xã thuộc thành phố Hà Nội giai đoạn 2024 - 2030 đánh giá;*

- Lãnh đạo UBND các quận, huyện, thị xã: *Đại diện Lãnh đạo UBND các quận, huyện, thị xã đánh giá;*

- Công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý tại cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố đánh giá cho đơn vị mình.

- Người dân và doanh nghiệp (tổ chức): *khảo sát đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân và doanh nghiệp (tổ chức) đối với sự phục vụ của cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố dựa trên sự cảm nhận trong khoảng thời gian triển khai khảo sát trực tuyến.*

## **3. Tổng hợp kết quả điều tra**

Sau khi hoàn thành việc điều tra XHH, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội chủ trì, phối hợp các chuyên gia tiến hành kiểm tra, xử lý, tổng hợp, xây dựng cơ sở dữ liệu điều tra và báo cáo kết quả điều tra XHH xác định chỉ số CCHC năm 2024 đối với các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố.

## **IV. NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ TRIỂN KHAI**

### **1. Nội dung**

- Điều tra XHH xác định chỉ số CCHC theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần để làm cơ sở phân tích, đánh giá đúng thực trạng chất lượng công tác CCHC của

từng đơn vị.

- Xây dựng báo cáo phân tích kết quả điều tra XHH xác định Chỉ số đánh giá kết quả CCHC năm 2024 đối với các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố, làm cơ sở đề ra giải pháp cải thiện chỉ số CCHC cho những năm tiếp theo.

## 2. Tiến độ triển khai

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
1	Xây dựng, ban hành Phương án điều tra XHH, phiếu điều tra XHH trực tuyến.	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội	Sở Nội vụ	Ngay sau khi Thành phố ban hành Kế hoạch điều tra XHH
2	Gửi danh sách Công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý tham gia điều tra XHH xác định Chỉ số CCHC năm 2024 đối với các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố.	Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội; Cục Thuế thành phố Hà Nội; Cục Hải quan thành phố Hà Nội; Kho bạc Nhà nước thành phố Hà Nội		Trước ngày 05/12/2024
3	Tổ chức triển khai phương án điều tra XHH, phát, thu phiếu trực tuyến.	Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội	- Sở Nội vụ; - Văn phòng UBND Thành phố; - Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội; Cục Thuế thành phố Hà Nội; Cục Hải quan thành phố Hà Nội; Kho bạc Nhà nước thành phố Hà Nội.	Từ ngày 06/12/2024 đến ngày 25/12/2024
4	Xử lý phiếu, nhập phiếu, xử lý số liệu, tính điểm và xây dựng báo cáo tổng hợp số liệu điều tra XHH.	Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội	Đơn vị tư vấn và các chuyên gia.	Tháng 12/2024
5	Xây dựng Báo cáo nghiên cứu, phân tích kết quả Chỉ số CCHC và điều tra XHH.	Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội	- Sở Nội vụ; - Các chuyên gia.	Tháng 01/2025

6	Gửi kết quả điều tra XHH về Hội đồng thẩm định.	Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội	Sở Nội vụ	Trước ngày 05/01/2025
7	Gửi Báo cáo đánh giá, phân tích kết quả điều tra XHH về Hội đồng thẩm định.	Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội		Tháng 01/2025

## V. KINH PHÍ ĐIỀU TRA

- Kinh phí thực hiện được đảm bảo từ nguồn ngân sách Thành phố để thực hiện công tác CCHC giao cho Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế xã hội Hà Nội năm 2024 và 2025.

- Chế độ chi triển khai công tác 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; Thông tư số 33/2022/TT-BTC ngày 09/6/2022 của Bộ Tài chính về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 26/2019/TT-BTC ngày 10/5/2019 của Bộ trưởng Bộ Tài chính hướng dẫn việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm công tác CCHC nhà nước được xác định trên cơ sở Dự toán kinh phí nhiệm vụ được phê duyệt và các quy định khác hiện hành.

## VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội

- Chủ trì triển khai Kế hoạch điều tra XHH theo yêu cầu, tiến độ đề ra.
- Phối hợp Sở Nội vụ, Văn phòng UBND Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông, các đơn vị liên quan tổ chức xây dựng, triển khai Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin khảo sát, đo lường Chỉ số hài lòng và điểm điều tra xã hội học Chỉ số CCHC trong năm 2024 tích hợp vào Chuyên trang CCHC của Thành phố.
- Ban hành, triển khai Phương án điều tra XHH kèm theo các mẫu phiếu và tổ chức triển khai phương án điều tra XHH, phát, thu phiếu trực tuyến.
- Xử lý, tổng hợp số liệu và dữ liệu, tính điểm điều tra XHH; xây dựng báo cáo tổng hợp kết quả điều tra XHH và gửi kết quả về Sở Nội vụ để tổng hợp.
- Xây dựng Báo cáo phân tích kết quả điều tra XHH xác định Chỉ số CCHC năm 2024 của các cơ quan ngành dọc và gửi về Thường trực Hội đồng thẩm định (Sở Nội vụ).
- Xây dựng dự toán chi tiết và thực hiện thanh, quyết toán theo quy định.

## **2. Sở Nội vụ**

- Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND Thành phố, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội, các đơn vị liên quan tổ chức xây dựng Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin khảo sát, đo lường Chỉ số hài lòng và điểm điều tra xã hội học Chỉ số CCHC trong năm 2024 tích hợp vào Chuyên trang CCHC của Thành phố; tập huấn, hướng dẫn triển khai điều tra XHH trực tuyến tại Chuyên trang CCHC của Thành phố.

- Theo dõi, đôn đốc Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội tổ chức điều tra XHH đúng yêu cầu, tiến độ, chất lượng.

- Chủ trì, phối hợp với Mặt trận Tổ quốc Thành phố, Hội cựu Chiến binh Thành phố thực hiện giám sát công tác điều tra XHH phục vụ việc xác Chỉ số CCHC năm 2024 của các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố.

## **3. Văn phòng UBND Thành phố**

Phối hợp Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội và các đơn vị liên quan tổ chức xây dựng, triển khai Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin khảo sát, đo lường Chỉ số hài lòng và điểm điều tra xã hội học Chỉ số CCHC trong năm 2024 tích hợp vào Chuyên trang CCHC của Thành phố.

## **4. Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội; Cục Thuế thành phố Hà Nội; Cục Hải quan thành phố Hà Nội; Kho bạc Nhà nước thành phố Hà Nội**

- Phối hợp chặt chẽ Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội trong quá trình triển khai Kế hoạch này.

- Phân công 01 lãnh đạo đơn vị và cử 01 lãnh đạo cấp phòng phụ trách lĩnh vực làm đầu mối phối hợp tổ chức điều tra XHH với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội.

- Phối hợp Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội tổ chức điều tra XHH, đảm bảo đủ số lượng, đúng thành phần, đối tượng tham gia.

## **5. Các Sở, cơ quan tương đương Sở; UBND các quận, huyện, thị xã**

Phối hợp Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội trong việc lấy ý kiến đánh giá của Lãnh đạo cơ quan, đơn vị đối với công tác CCHC của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố.

## **6. Đề nghị Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và HĐND Thành phố**

Phối hợp Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội trong việc lấy ý kiến đánh giá của Đại biểu HĐND Thành phố đối với công tác CCHC của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố.

**7. Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội; Công thông tin điện tử UBND Thành phố; Các báo: Hà Nội mới, Kinh tế và Đô thị, An ninh Thủ đô:** phối hợp với Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội; Cục Thuế thành phố Hà Nội; Cục Hải quan thành phố Hà Nội; Kho bạc Nhà nước thành phố Hà Nội để thông tin, tuyên truyền về công tác điều tra XHH xác định Chỉ số đánh giá kết quả CCHC năm 2024 đối với các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố trên Chuyên trang CCHC của Thành phố.

Trên đây là Kế hoạch điều tra XHH xác định Chỉ số đánh giá kết quả CCHC năm 2024 đối với các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc, các đơn vị kịp thời báo cáo UBND Thành phố (qua Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội) để tổng hợp, giải quyết./.

**Nơi nhận:**

- Chủ tịch UBND Thành phố; (để báo cáo)
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- Bảo hiểm xã hội Thành phố; Cục Thuế Thành phố; Cục Hải quan Thành phố; Kho bạc Nhà nước Thành phố;
- Các Sở và cơ quan tương đương Sở (danh sách tại Phụ lục I, QĐ số 3598/QĐ-UBND ngày 10/7/2024);
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- VP Đoàn Đại biểu Quốc hội và HĐND Thành phố;
- VP UBND TP: CVP, các PCVP, các phòng chuyên môn;
- Đài PT&THHN, Công TTĐT UBNDTP, các Báo: Hà Nội mới, Kinh tế và Đô thị, An ninh Thủ đô;
- Lưu: VT, VNC<sub>(T Anh)</sub>.

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

**Hà Minh Hải**

## PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND, ngày tháng năm 2024  
của UBND Thành phố)

### Phương pháp và công thức tính điểm điều tra XHH đánh giá kết quả CCHC đối với các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố năm 2024

#### 1. Trọng số

Phương án đánh giá	Điểm đánh giá = 1	Điểm đánh giá = 2	Điểm đánh giá = 3	Điểm đánh giá = 4	Điểm đánh giá = 5
<b>Trọng số</b>	0,2 điểm	0,4 điểm	0,6 điểm	0,8 điểm	1 điểm

Trường hợp có 100 phiếu điều tra XHH thu về của 1 loại phiếu (đánh giá Tiêu chí thành phần 1) có kết quả thống kê: (1) 10 phiếu đánh giá 1 điểm, (2) 20 phiếu đánh giá 2 điểm, (3) 30 phiếu đánh giá 3 điểm, (4) 30 phiếu đánh giá 4 điểm và (5) 10 phiếu đánh giá 4 điểm.

#### 2. Công thức tính

- Điểm điều tra XHH Tiêu chí thành phần đối với 1 loại Phiếu (1 đối tượng điều tra XHH) được tính như sau:

$$\text{ĐTCTP (1 phiếu)} = \frac{(10 \times 0,2) + (20 \times 0,4) + (30 \times 0,6) + (30 \times 0,8) + (10 \times 1)}{10 + 20 + 30 + 30 + 10} = 0,47$$

Như vậy, với kết quả đánh giá nêu trên, đơn vị được đánh giá đạt 0,47 điểm Tiêu chí thành phần 1 đối với 1 loại phiếu (không làm tròn).

- Điểm Tiêu chí thành phần của 1 loại phiếu đối với 1 đơn vị được đánh giá được tính như sau:

$$\text{ĐTCTP (1 Đơn vị)} = \frac{\text{ĐTCTP phiếu 1} + \text{ĐTCTP phiếu 2} + \dots + \text{ĐTCTP phiếu n}}{n}$$

Công thức tính điểm của tiêu chí thành phần đối với 1 loại phiếu/1 loại đối tượng có n phiếu khảo sát. Điểm TCTP của đơn vị được xác định từ ĐTCTP của các loại phiếu cùng phản ánh 1 tiêu chí của đơn vị tương ứng với các đối tượng khác nhau.



- Điểm điều tra XHH xác định Chỉ số cải cách hành chính (Par index):

$$\mathbf{ĐĐV} = \sum_{\mathbf{n}} \mathbf{ĐTCTP}_n$$

- Điểm tiêu chí thành phần được làm tròn 2 số thập phân sau dấu phẩy. Nếu số thứ 3 sau dấu phẩy  $\geq 5$  số được làm tròn lên, nếu số thứ 3 sau dấu phẩy  $< 5$  số được làm tròn xuống.

Ví dụ:

+ 1,234... làm tròn thành 1,23

+ 1,235... làm tròn thành 1,24

### **3. Cách tính, phương pháp tính điểm điều tra XHH xác định Chỉ số cải cách hành chính (Par index) năm 2024**

Theo Quyết định 5691/QĐ-UBND, ngày 30/10/2024 của UBND Thành phố, điểm điều tra XHH (tối đa) xác định Chỉ số cải cách hành chính (Par index) là 50 điểm. Cụ thể:

$$\mathbf{PAR\ INDEX}_{(\mathbf{ĐT\ XHH})} = \mathbf{20}^{(1)} + \mathbf{30}^{(2)} = \mathbf{50\ điểm\ (tối\ đa)}$$

(<sup>1</sup>): Điểm bình quân gia quyền đối với các Tiêu chí thành phần điều tra XHH;

(<sup>2</sup>): Tích hợp từ kết quả đo lường Chỉ số SIPAS năm 2024.