

## **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 2023**

Thực hiện Quyết định số 3532/QĐ-UBND ngày 23/12/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2023; 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 2023 với các nội dung cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Nhằm khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức để 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.
- 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.
- Thông qua việc khảo sát, đánh giá, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức, nghiên cứu, phân tích, đề xuất giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước.

##### **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, thông tin trên phiếu điều tra đảm bảo đơn giản, dễ tiếp cận, dễ hiểu và dễ trả lời cho mọi người dân, tổ chức.
- 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. NỘI DUNG**

Năm 2023, 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 đời sống của người dân 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 2023 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 2023 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 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.

### **III. HÌNH THỨC THU THẬP THÔNG TIN**

Việc thu thập thông tin được thực hiện thông qua khảo sát chọn mẫu.

#### **1. Đối tượng, phạm vi khảo sát**

##### a) Đối tượng

- UBND cấp huyện: Công dân ở độ tuổi đủ 18 tuổi trở lên và cá nhân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã và đã nhận kết quả từ ngày 01/10/2022 đến ngày 31/7/2023.

- 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 từ ngày 01/10/2022 đến ngày 31/7/2023.

b) Phạm vi khảo sát: được tiến hành trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.

#### **2. Chọn mẫu khảo sát**

Chọn mẫu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 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), gồm:

##### a) Đối với UBND các huyện, thị xã, thành phố (*cấp huyện*)

- Chọn địa bàn khảo sát: tại UBND cấp huyện chọn xã, phường, thị trấn (*chọn 04 xã, phường, thị trấn đầu tiên theo thứ tự A, B, C*). Tại mỗi xã, phường, thị trấn chọn thôn, tổ dân phố (*chọn 02 thôn, tổ dân phố đầu tiên và cuối cùng theo thứ tự A, B, C*).

- Đối tượng khảo sát: Tại mỗi thôn, tổ dân phố đã chọn tiến hành lập danh sách 20 hộ dân để phát phiếu khảo sát. Đối tượng khảo sát là thành viên hộ gia đình được chọn, đảm bảo đủ 18 tuổi trở lên.

b) Đối với Sở, Ban, ngành, các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh, Văn phòng Đăng ký đất đai cấp huyện: Chọn đối tượng khảo sát là những cá nhân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính (*theo danh sách phân bổ kèm theo*).

### 3. Hình thức triển khai khảo sát

Điều tra viên thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 là các nhân viên Bru điện do Bru điện tỉnh lựa chọn và được Sở Nội vụ hướng dẫn chi tiết về khảo sát. Điều tra viên phát phiếu trực tiếp cho các đối tượng điều tra. Việc phát và thu phiếu khảo sát của điều tra viên được yêu cầu phải đảm bảo tuân thủ đúng quy định của Sở Nội vụ về khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023.

### IV. NỘI DUNG THỰC HIỆN

STT	Công việc	Thời gian	Cơ quan thực hiện
1	Ban hành Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023	Tháng 6/2023	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 6-7/2023	Sở Nội vụ
3	Hoàn thiện mẫu phiếu điều tra, xây dựng phương án điều tra chi tiết	Tháng 6/2023	Sở Nội vụ
4	Chọn mẫu điều tra		
a)	Tổng hợp danh sách thông tin về đối tượng điều tra.	Tháng 6 - 7/2023	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 cấp huyện.
b)	Rà soát, chọn mẫu điều tra, bổ sung thông tin cụ thể của đối tượng điều tra.	Tháng 8/2023	Sở Nội vụ
c)	Tổng hợp danh sách, phiếu đề bàn giao cho Bru điện tỉnh	Tháng 8/2023	Sở Nội vụ
5	Triển khai khảo sát		
a)	Ký Hợp đồng thực hiện việc phát phiếu, thu phiếu điều tra.	Tháng 8/2023	Sở Nội vụ, Bru điện tỉnh
b)	Tổ chức hội thảo, tập huấn cho điều tra viên.	Tháng 8/2023	Sở Nội vụ, Bru điện tỉnh

STT	Công việc	Thời gian	Cơ quan thực hiện
c)	Tiến hành phát, thu phiếu điều tra	Tháng 8-9/2023	Bru điện tỉnh
6	Giám sát, phúc tra, kiểm tra quá trình lấy phiếu điều tra	Tháng 8-9/2023	Sở Nội vụ
7	Kiểm tra, phân loại phiếu điều tra theo từng lĩnh vực	Tháng 10/2023	Bru điện tỉnh
8	Lọc, làm sạch, phân loại phiếu; nhập dữ liệu	Tháng 10/2023	Sở Nội vụ
9	Tổng hợp, phân tích số liệu, xây dựng báo cáo	Tháng 10/2023	Sở Nội vụ
10	Hoàn thành khảo sát chỉ số hài lòng năm 2022	Tháng 11/2023	Ủy ban nhân dân tỉnh

## V. 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 2023.

## VI. 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. Bru điện tỉnh:** lựa chọn, tập huấn cho điều tra viên. Chủ trì việc phát và thu phiếu về 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 cấp huyện, Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện:**

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

- 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 2023. 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
- CT, 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 ĐKDD cấp huyện;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Bưu điện tỉnh Quảng Nam;
- CPVP;
- Lưu: VT, NCKS.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lê Trí Thanh**