ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LẠNG SƠN	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 189 /KH-UBND	*Lạng Sơn, ngày 21 tháng 9 năm 2023*

KẾ HOẠCH
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 Lạng Sơn năm 2023

Căn cứ Nghị quyết số 60-NQ/TU, ngày 15/12/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn giai đoạn 2021 - 2030; Quyết định số 1431/QĐ-UBND ngày 31/8/2022 của UBND tỉnh ban hành Đề án "Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn"; Quyết định số 1184/QĐ-UBND ngày 31/7/2023 của UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung một số nội dung Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn ban hành kèm theo Quyết định số 1431/QĐ-UBND ngày 31/8/2022 của UBND tỉnh.

UBND tỉnh xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án với các nội dung 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 các cấp trên địa bàn tỉnh (*sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng*) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước các cấp nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai đo lường sự hài lòng trên địa bàn tỉnh phải bảo đảm phản ánh khách quan, trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công cụ thể.

- Đảm bảo khoa học, độ tin cậy cao, với chi phí thấp, phù hợp với năng lực của cán bộ, công chức; tuân thủ kế hoạch, phương pháp, nguồn lực được phân bổ và đạt mục tiêu đề ra.

- Phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai.

- Thông qua kết quả đo lường sự hài lòng và các thông tin thu được là căn cứ đề ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính

công của các cơ quan hành chính.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức được sử dụng để xác định Chỉ số cải cách hành chính các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, QUY MÔ ĐIỀU TRA

1. Đối tượng điều tra xã hội học

- Đối với Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc, xin ý kiến người đại diện các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố có mối liên hệ công tác với Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc trong khoảng thời gian tính từ ngày 01/01/2023 đến thời điểm tiến hành điều tra xã hội học.

- Đối với các sở, ban, ngành còn lại: xin ý kiến người dân, người đại diện cho tổ chức trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị trong phạm vi thời gian tính từ ngày 01/01/2023 đến thời điểm tiến hành điều tra xã hội học.

- Đối với UBND các huyện, thành phố: xin ý kiến người dân, người đại diện cho tổ chức trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của UBND cấp huyện, cấp xã trong phạm vi thời gian tính từ ngày 01/01/2023 đến thời điểm tiến hành điều tra xã hội học.

2. Phạm vi

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.

3. Quy mô điều tra

Tổng số phiếu điều tra: 2.300 phiếu, cụ thể như sau:

3.1. Cấp sở: 760 phiếu

- Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc: 30 phiếu/cơ quan x 4 cơ quan = 120 phiếu *(phát phiếu xin ý kiến người đại diện 19 sở, ban, ngành và 11 UBND huyện, thành phố*).

- Các sở, ban, ngành còn lại: 40 phiếu/đơn vị x 16 đơn vị = 640 phiếu (*phát phiếu xin ý kiến người dân, tổ chức; trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận và trả kết quả đến thời điểm lập danh sách điều tra không đủ số lượng, thì số còn thiếu phát phiếu xin ý kiến người đại diện các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thành phố).*

3.2. Cấp huyện: 1.540 phiếu, trong đó:

- UBND cấp huyện: 40 phiếu/huyện x 11 huyện = 440 phiếu.

- UBND cấp xã (mỗi huyện 05 xã): 20 phiếu/xã x 5 xã x 11 huyện = 1.100 phiếu.

III. NỘI DUNG ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

1. Chọn mẫu điều tra xã hội học

1.1. Chọn cơ quan hành chính nhà nước và dịch vụ hành chính; phân bổ cỡ mẫu

a) Đối với các sở, ban, ngành:

- Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc: không phải chọn lĩnh vực/dịch vụ hành chính.

- Các sở, ban, ngành còn lại: mỗi cơ quan, đơn vị điều tra, khảo sát 02 lĩnh vực/dịch vụ có nhiều giao dịch của người dân và tổ chức, mỗi lĩnh vực/dịch vụ chọn 20 mẫu (*trường hợp không đủ mẫu điều tra, đơn vị có thể chọn từ các lĩnh vực/dịch vụ khác của đơn vị*).

b) Đối với các huyện, thành phố:

- Chọn thống nhất 11 huyện, thành phố, điều tra các lĩnh vực/dịch vụ: Tư pháp/Hộ tịch; Lao động - Thương binh và Xã hội, Tài nguyên và Môi trường; Đăng ký kinh doanh: mỗi lĩnh vực/dịch vụ chọn 10 mẫu.

- Mỗi huyện, thành phố chọn 05 xã, phường, thị trấn (chọn mặc định 01 phường, thị trấn là nơi có trụ sở UBND huyện, thành phố); chọn thống nhất điều tra các lĩnh vực/dịch vụ: Tư pháp/Hộ tịch; Lao động - Thương binh và Xã hội, trong đó: lĩnh vực/dịch vụ Tư pháp/Hộ tịch chọn 15 mẫu; lĩnh vực/dịch vụ Lao động - Thương binh và Xã hội chọn 05 mẫu.

Trường hợp không đủ mẫu điều tra, đơn vị có thể chọn từ các lĩnh vực/dịch vụ khác của đơn vị.

1.2. Chọn đối tượng điều tra xã hội học

- Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc: không phải chọn đối tượng điều tra xã hội học.

- Các sở, ban, ngành còn lại: lập danh sách đối tượng điều tra xã hội học đối với các lĩnh vực được chọn theo khoản 1.1 mục 1 phần III: danh sách được lập gấp đôi cỡ mẫu được chọn (***mỗi lĩnh vực lập danh sách 40 người dân, đại diện tổ chức****; trường hợp không đủ mẫu điều tra, đơn vị có thể lập danh sách từ các lĩnh vực/dịch vụ khác của đơn vị để đảm bảo số lượng*).

- UBND các huyện, thành phố:

+ Lập danh sách đối tượng điều tra xã hội học đối với các lĩnh vực được chọn theo khoản 1.1 mục 1 phần III: số lượng danh sách được lập gấp đôi cỡ mẫu được chọn (***mỗi lĩnh vực lập danh sách 20 người dân, đại diện tổ chức****; trường hợp không đủ mẫu điều tra, đơn vị có thể lập danh sách từ các lĩnh vực/dịch vụ khác của đơn vị để đảm bảo số lượng*).

+ Lập danh sách đối tượng điều tra xã hội học đối với các lĩnh vực được chọn theo khoản 1.1 mục 1 phần III tại các xã, phường, thị trấn: số lượng danh sách được lập gấp đôi cỡ mẫu được chọn (*lĩnh vực/dịch vụ Tư pháp/Hộ tịch lập danh sách* ***30 người/xã****; lĩnh vực/dịch vụ Lao động - Thương binh và Xã hội chọn lập danh sách* ***10 người/xã****; trường hợp không đủ mẫu điều tra, đơn vị có thể lập danh sách từ các lĩnh vực/dịch vụ khác của đơn vị để đảm bảo số lượng*).

- Các cơ quan, đơn vị lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng theo hướng dẫn trên gửi về Sở Nội vụ tổng hợp.

- Sở Nội vụ tổng hợp danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự

phòng gửi Bưu điện tỉnh điều tra theo kế hoạch.

**** Lưu ý:*** những người không thuộc đối tượng điều tra xã hội học, bao gồm: người dân, người đại diện tổ chức đã phát sinh giao dịch nhưng chưa được nhận kết quả; người dân, người đại diện tổ chức không có địa chỉ thường trú hoặc không cư trú tại địa phương tại thời điểm triển khai đo lường sự hài lòng.

2. Phiếu điều tra xã hội học

2.1. Đối với các cơ quan, đơn vị có cung ứng dịch vụ hành chính công, phiếu điều tra xã hội học có bố cục và nội dung như sau:

- Phần thông tin chung, gồm: mục đích của điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quy mô cấp tỉnh; hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi; thông tin cá nhân người dân/tổ chức.

- Phần câu hỏi, gồm: các câu hỏi đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; câu hỏi về quá trình giao dịch và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; các câu hỏi về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; câu hỏi về sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

2.2. Đối với các cơ quan, đơn vị không cung ứng dịch vụ hành chính công, không phát sinh hồ sơ, phiếu điều tra xã hội học có bố cục và nội dung như sau:

- Phần thông tin chung, gồm: mục đích của điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quy mô cấp tỉnh; hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi; thông tin cá nhân người dân/tổ chức.

- Phần câu hỏi, gồm: các câu hỏi về mức độ hài lòng của tổ chức đối với việc phối hợp, xử lý công việc của công chức; việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; sự mong muốn của các tổ chức đối với việc nâng cao chất lượng phục vụ của Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc.

3. Phương thức điều tra xã hội học và xử lý phiếu điều tra xã hội học

- Phương thức điều tra xã hội học: phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, người đại diện tổ chức để trả lời hoặc phỏng vấn trực tiếp người dân, người đại diện tổ chức.

- Hợp đồng với đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính để triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng để phát, thu phiếu, thanh toán tiền trả lời phiếu điều tra xã hội học của người dân, tổ chức được điều tra.

- Nhập dữ liệu từ phiếu điều tra lên phần mềm; thống kê, phân tích, tổng hợp số liệu, các thông tin được đánh giá trong phiếu điều tra.

- Giám sát quá trình triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng, việc phát, thu phiếu; việc nhập dữ liệu, thống kê, phân tích, tổng hợp số liệu điều tra xã hội học để bảo đảm tính chính xác, khách quan, công khai, minh bạch.

4. Thời gian thực hiện

- Tháng 9/2023: xây dựng Kế hoạch, các mẫu phiếu điều tra và chuẩn bị các nội dung, điều kiện để triển khai đo lường sự hài lòng năm 2023.

- Tháng 10/2023: lập danh sách, chọn mẫu điều tra; ký kết hợp đồng triển khai Kế hoạch đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2023 giữa Sở Nội vụ với đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính và tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho đội ngũ điều tra viên, cộng tác viên.

- Tháng 11/2023: tổ chức tiến hành điều tra, khảo sát ở các huyện, thành phố, xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh. Giám sát, phúc tra việc điều tra xã hội học.

- Tháng 12/2023: làm sạch phiếu điều tra; tiến hành nhập dữ liệu từ phiếu điều tra lên phần mềm thống kê, phân tích, tổng hợp số liệu, các thông tin được đánh giá trong phiếu khảo sát. Tổng hợp kết quả, phục vụ xác định Chỉ số cải cách hành chính các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố.

5. Kinh phí thực hiện

Kinh phí triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 trên địa bàn tỉnh do ngân sách đảm bảo trong dự toán chi thường xuyên hằng năm của các cơ quan, đơn vị.

Đối với các nội dung, nhiệm vụ theo Đề án không thuộc nhiệm vụ thường xuyên theo chức năng, nhiệm vụ được giao của cơ quan, đơn vị: cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ chủ trì, xây dựng dự toán kinh phí gửi Sở Nội vụ tổng hợp gửi Sở Tài chính thẩm định, trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng.

- Hướng dẫn các Sở, ban, ngành và UBND các huyện, thành phố lập danh sách tất cả người dân, người đại diện tổ chức thuộc đối tượng điều tra xã hội học; hướng dẫn việc chọn mẫu điều tra xã hội học.

- Xây dựng, ban hành Phiếu điều tra xã hội học; cung cấp đầu mối liên lạc, thông tin về quá trình và kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học để Bưu điện tỉnh triển khai phát, thu phiếu điều tra xã hội học.

- Chủ trì, phối hợp với Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh giám sát việc nhập dữ liệu, tổng hợp phân tích dữ liệu điều tra xã hội học; việc thanh toán tiền trả lời phiếu điều tra xã hội học cho người dân, người đại diện tổ chức do điều tra viên thực hiện và phúc tra kết quả điều tra xã hội học; thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo lường sự hài lòng và kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023.

- Hợp đồng với các đơn vị để triển khai khảo sát điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quy mô cấp tỉnh.

- Thống kê, phân tích, tổng hợp số liệu, các thông tin được đánh giá trong phiếu khảo sát. Tổng hợp kết quả, phục vụ xác định Chỉ số cải cách hành chính các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố năm 2023.

2. Đề nghị Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh

- Phối hợp với Sở Nội vụ giám sát quá trình phát, thu phiếu điều tra xã hội học; việc thanh toán tiền trả lời phiếu điều tra xã hội học cho người dân, người đại diện tổ chức do điều tra viên thực hiện và phúc tra kết quả điều tra xã hội học *(20% số lượng người dân, tổ chức trong danh sách điều tra thông qua hình thức gọi điện thoại trực tiếp)*.

- Thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo lường sự hài lòng và kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023.

3. Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã

- Phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện kế hoạch đo lường sự hài lòng năm 2023.

- Lập danh sách người dân, người đại diện tổ chức thuộc đối tượng điều tra xã hội học; tổ chức chọn mẫu điều tra xã hội học theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

- Hỗ trợ các điều tra viên trong quá trình tiến hành khảo sát tại cơ quan, đơn vị *(khi điều tra viên có yêu cầu)*.

- UBND các huyện, thành phố bố trí Phòng Nội vụ làm đầu mối liên lạc trong quá trình tiến hành việc khảo sát đo lường sự hài lòng tại địa phương.

4. Các cơ quan, đơn vị có liên quan: phối hợp với Sở Nội vụ triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng năm 2023 đảm bảo chất lượng, tiến độ.

5. Báo Lạng Sơn, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh

Tăng cường tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; trách nhiệm, quyền lợi của cá nhân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tham gia triển khai đo lường sự hài lòng trên các chuyên mục, chuyên trang về cải cách hành chính.

Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh *(qua Sở Nội vụ)* để kịp thời giải quyết./.

Nơi nhận:
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thành phố;
- Báo Lạng Sơn, Đài PTTH Lạng Sơn;
- Bưu điện tỉnh;
- C, PCVP UBND tỉnh, các phòng: CM, HCQT, TTTT;
- Lưu: VT, NC (TPT).

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Dương Xuân Huyên