

Số: 279/KH-UBND

Kinh Môn, ngày 14 tháng 12 năm 2023

KẾ HOẠCH

Điều tra xã hội học khảo sát, 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 thị xã năm 2023

Thực hiện Quyết định số 3395/QĐ-UBND ngày 15/12/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc ban hành Quy định đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính của UBND cấp xã thuộc tỉnh Hải Dương, giai đoạn 2022-2030; Kế hoạch số 184/KH-UBND ngày 26/12/2022 về việc thực hiện cải cách hành chính (CCHC) nhà nước thị xã Kinh Môn năm 2023;

UBND thị xã ban hành Kế hoạch điều tra xã hội học (XHH) khảo sát, 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 thị xã năm 2023, như 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 (đo lường sự hài lòng) bao gồm đo lường nhận định, đánh giá và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã dựa trên sự trải nghiệm thực tế đối với chính sách ban hành và việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình ra quyết định của bộ máy hành chính nhà nước; tăng cường sự giám sát của người dân đối với các cơ quan hành chính nhà nước.

- Đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước hướng tới mục tiêu đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức được sử dụng làm một trong những nội dung để đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2022 của UBND các xã, phường (*sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị*).

2. Yêu cầu

- Việc triển khai thực hiện Kế hoạch phải bảo đảm đúng nội dung, tiến độ; đạt mục đích đề ra; bảo đảm tiết kiệm, phù hợp với nguồn lực được phân bổ.

- 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;

- Đo lường sự hài lòng phải bảo đảm khách quan, trung thực, khả thi, dễ áp dụng và phù hợp với điều kiện của từng cơ quan, đơn vị. Phương pháp điều

tra sự hài lòng phải bảo đảm khoa học và phù hợp với thực tiễn của thị xã. Kết quả đo lường bảo đảm tính tin cậy, chính xác, đại diện, phản ánh đúng chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước và được công bố công khai rộng rãi.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của 23 UBND các xã, phường có cung ứng dịch vụ hành chính công cho tổ chức, cá nhân.

2. Đối tượng khảo sát

Người dân, người đại diện cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp có thực hiện giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước (đến làm việc hoặc có thực hiện và đã nhận kết quả thủ tục hành chính) của các cơ quan, đơn vị trong thời gian từ tháng 01 năm 2023 đến hết tháng 11 năm 2023 và hiện đang sinh sống tại địa bàn được lựa chọn điều tra.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Lựa chọn lĩnh vực thực hiện

Lĩnh vực thực hiện 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 thị xã năm 2023 là (lĩnh vực Tư pháp và Lao động Thương binh Xã hội) được thực hiện đối với các cơ quan, đơn vị.

2. Lựa chọn cơ quan, đơn vị, số lượng thực hiện

Tổng số số lượng phiếu thực hiện là **460 phiếu** đánh giá 23 UBND các xã, phường, cụ thể:

- 20 phiếu đối với mỗi với mỗi 01 xã, phường. Số phiếu điều tra XHH tiến hành điều tra doanh nghiệp, cơ sở sản xuất, người dân (trong đó từ 01-05 phiếu khảo sát doanh nghiệp, cơ sở sản xuất trên địa bàn xã, phường (nếu có)).

3. Phiếu khảo sát

Phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng bao gồm đo lường nhận định, đánh giá và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được phân tích theo 02 khía cạnh:

- Khía cạnh 1: Việc ban hành tổ chức thực hiện chính sách của cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền địa phương, gồm 04 yếu tố được lựa chọn để đo lường nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức là: (1) Việc cung cấp thông tin về chính sách cho người dân; (2) Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; (3) Chất lượng chính sách; (4) Kết quả, tác động của chính sách và được cụ thể thành 07 yếu tố thành phần đánh giá.

- Khía cạnh 2: Việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền địa phương, gồm 05 yếu tố được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức là: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức giải quyết công việc; (4) Kết quả dịch vụ; (5) Tiếp

nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và được cụ thể thành 12 yếu tố thành phần đánh giá.

(Có mẫu phiếu kèm theo Kế hoạch này)

4. Phương pháp khảo sát và điều tra viên

- Khảo sát trực tiếp để ghi nhận ý kiến của người dân, người đại diện tổ chức thông qua Phiếu khảo sát ban hành kèm theo Kế hoạch này.
- Điều tra viên là nhân viên Bưu điện thị xã.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện được đảm bảo từ nguồn kinh phí thực hiện các nội dung, nhiệm vụ CCHC nhà nước của thị xã cấp cho phòng Nội vụ thị xã.
2. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai thực hiện điều tra xã hội học thực hiện theo quy định hiện hành.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

- Tham mưu giúp Hội đồng tự đánh giá, xác định chỉ số CCHC thị xã xây dựng và triển khai Kế hoạch điều tra xã hội học xác định Chỉ số cải cách hành chính của UBND các xã, phường; ban hành Hướng dẫn lập danh sách đối tượng và chọn mẫu điều tra xã hội học.
- Phối hợp với phòng Tài chính - Kế hoạch thị xã lập dự toán ngân sách điều tra xã hội học.
- Tổng hợp, lựa chọn danh sách người dân, tổ chức đã giải quyết TTHC thuộc UBND các xã, phường gửi về để tham gia điều tra xã hội học.
- Hợp đồng thuê khoán và phối hợp với Bưu điện thị xã giám sát, hướng dẫn điều tra viên trong việc triển khai thực hiện điều tra theo danh sách người dân, tổ chức đã được lựa chọn.
- Kiểm tra, giám sát và tổng hợp kết quả điều tra XHH báo cáo UBND thị xã đúng tiến độ, thời gian quy định.

2. Phòng Tài chính

Thẩm định, hướng dẫn Phòng Nội vụ sử dụng thanh quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch này theo đúng quy định hiện hành.

3. Phòng Văn hoá - Thông tin

Tham mưu giúp UBND thị xã thông tin, tuyên truyền, quán triệt, phổ biến cho đội ngũ cán bộ, công chức và người dân, tổ chức hiểu rõ, nâng cao nhận thức về mục đích, ý nghĩa, nội dung, phương pháp điều tra xã hội học về CCHC.

4. Đài Phát thanh thị xã

Đài Phát thanh thị xã, Công thông tin điện tử thị xã tổ chức việc thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc đo lường sự hài lòng, trách nhiệm, quyền lợi của người dân, 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 công chức trong tham gia triển khai đo lường sự hài lòng trên địa bàn thị xã.

5. UBND các xã, phường

- Cung cấp và chọn danh sách chính thức và danh sách dự phòng điều tra XHH theo hướng dẫn của UBND thị xã; các thông tin, số liệu cần thiết phục vụ công tác điều tra báo cáo UBND thị xã (qua Phòng Nội vụ) để tổng hợp.

- Tập hợp đầy đủ thông tin (gồm: Họ và tên, số điện thoại, địa chỉ) của các giao dịch trực tiếp của cơ quan, đơn vị để phục vụ quá trình khảo sát.

- Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

6. Bưu điện thị xã

Triển khai, thực hiện nghiêm túc công tác điều tra XHH; có trách nhiệm thực hiện công tác phát, thu phiếu điều tra XHH theo đúng đối tượng do UBND thị xã cung cấp và đảm bảo số lượng, chất lượng phiếu đã qui định tại Hợp đồng thuê khoán và báo cáo kết quả về UBND thị xã (qua phòng Nội vụ).

Trên đây là Kế hoạch điều tra xã hội học khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND cấp xã trên địa bàn thị xã năm 2023. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo về UBND thị xã (*qua Phòng Nội vụ*) để thống nhất, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo UBND thị xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND thị xã;
- UBND các xã, phường;
- Đài Phát thanh thị xã;
- Lưu: VT, NV.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Mạc Thị Huyền