

Số: /KH-UBND

Chí Linh, ngày tháng 12 năm 2022

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 cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Chí Linh năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 137/KH-UBND ngày 24 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân thành phố về cải cách hành chính nhà nước năm 2022; Quyết định số 3395/QĐ-UBND ngày 15 tháng 12 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy định đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) của Ủy ban nhân dân cấp xã thuộc tỉnh Hải Dương, giai đoạn 2022 - 2030; Công văn số 1227/SNV-TCBC&CCHC ngày 23/12/2022 của Sở Nội vụ về triển khai công tác điều tra xã hội học trên địa bàn cấp xã hàng năm. UBND thành phố 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 cơ quan hành chính nhà nước (UBND xã, phường) trên địa bàn thành phố năm 2022, 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, 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 thành phố dựa trên sự trải nghiệm thực tế đối với 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 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 các xã, phường trên địa bàn thành phố (sau đây gọi tắt là các 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 tình hình thực tế và nguồn lực.

- 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 cơ quan, đơn vị. Phương pháp điều tra sự hài lòng phải bảo đảm khoa học và phù hợp với thực tiễn của thành phố. 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.

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 UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố 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 đơn vị trong thời gian từ tháng 01 năm 2022 đến hết tháng 11 năm 2022 và hiện đang sinh sống tại địa bàn được lựa chọn điều tra.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Lựa chọn lĩnh vực, thủ tục 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 thành phố năm 2022 được thực hiện đối với các đơn vị được ban hành kèm theo Kế hoạch này.

2. Lựa chọn đơn vị, số lượng thực hiện

Tổng số số lượng phiếu thực hiện đánh giá tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND các xã, phường đối với lĩnh vực, thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ trong năm: 190 phiếu, cụ thể:

+ Lĩnh vực Lao động TB&XH: 03 phiếu/ đơn vị

+ Lĩnh vực Tư pháp 07 phiếu/ đơn vị

(*Cụ thể trong Phụ lục Danh sách lĩnh vực, thủ tục thực hiện điều tra của các đơn vị và số lượng phiếu triển khai thực hiện gửi kèm theo Kế hoạch này*)

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.

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 thành phố.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện được bảo đảm từ nguồn kinh phí thực hiện các nội dung, nhiệm vụ CCHC nhà nước của thành phố năm 2022.

2. Chế độ chi triển khai công tác điều tra, khảo sát, nghiên cứu, xây dựng các báo cáo được thực hiện theo quy định về việc hướng dẫn lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm công tác CCHC nhà nước của Bộ Tài chính và bảo đảm quy định pháp luật hiện hành.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

- Chủ trì phối hợp với cơ quan liên quan xây dựng dự toán kinh phí, triển khai, theo dõi, đôn đốc và hướng dẫn các đơn vị thực hiện các nội dung tại Kế hoạch này bảo đảm đúng yêu cầu đề ra.

- Tổng hợp, lựa chọn danh sách người dân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính thuộc các đơn vị gửi về để tham gia điều tra xã hội học.

- Hợp đồng thuê khoán và phối hợp với Bưu điện thành phố 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.

- Thực hiện giám sát, phối hợp cùng các đơn vị thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với UBND các xã, phường.

- Tổng hợp, xử lý số liệu sau khi điều tra; xây dựng các phụ biểu đánh giá theo yêu cầu; báo cáo kết quả đo lường của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố năm 2022, trình UBND thành phố xem xét, công bố.

- Căn cứ kết quả đo lường sự hài lòng của các đơn vị; chủ trì hướng dẫn các đơn vị kết quả chỉ số thấp có biện pháp khắc phục để nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- Đề xuất những khó khăn, vướng mắc để UBND thành phố xem xét, chỉ đạo giải quyết kịp thời.

2. Phòng Tài chính-Kế hoạch

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

3. Các phòng chuyên môn và UBND các xã, phường

- Tích cực thông tin, tuyên truyền về việc triển khai khảo sát, 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 thành phố năm 2022.

- Phân công cán bộ, công chức làm đầu mối phối hợp với đơn vị liên quan trong quá trình khảo sát, điều tra.

- Lập danh sách người dân, tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực, thủ tục được lựa chọn thực hiện đo lường sự hài lòng trong Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch này và gửi về phòng Nội vụ trước ngày 10 tháng 01 năm 2023 để lựa chọn, triển khai bảo đảm tiến độ (*thông tin người dân, tổ chức bảo đảm đầy đủ đúng mẫu hướng dẫn*). Chịu trách nhiệm trước UBND thành phố về toàn bộ thông tin cung cấp về người dân, tổ chức phục vụ quá trình điều tra xã hội học.

- Căn cứ kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với đơn vị, được công khai trên Cổng thông tin điện tử của thành phố để chỉ đạo khắc phục, cải thiện các nội dung còn hạn chế.

4. Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả các xã, phường

- Tuyên truyền đến người dân, tổ chức về việc triển khai 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 2022.

- Phối hợp với phòng Nội vụ cung cấp thông tin cần thiết cho quá trình triển khai thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng để đảm bảo sự khách quan, chính xác.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện các nhiệm vụ cụ thể theo chỉ đạo của UBND thành phố và UBND xã, phường trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch này.

5. Đề nghị Ủy ban MTTQ thành phố: Phối hợp với phòng Nội vụ thực hiện việc giám sát điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước bảo đảm đúng đối tượng, yêu cầu của Kế hoạch này.

6. Bưu điện thành phố

Lựa chọn các điều tra viên đáp ứng yêu cầu; thực hiện điều tra theo đúng hướng dẫn của phòng Nội vụ.

7. Đài Phát thanh thành phố

Tổ chức 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 cá nhân liên quan trong tham gia triển khai đo lường sự hài lòng trên địa bàn thành phố.

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 các cơ quan hành chính nhà nước (xã, phường) trên địa bàn thành phố năm 2022. Yêu cầu Thủ trưởng các phòng chuyên môn; Chủ tịch UBND các xã, phường thuộc phạm vi khảo sát tổ chức thực hiện hiệu quả Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo về UBND thành phố (*qua phòng Nội vụ*) để thống nhất, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo UBND thành phố;
- UBNDTTQ thành phố;
- Các phòng chuyên môn;
- UBND các xã, phường;
- Đài PT thành phố;
- Lưu: VT, NV.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Thường