

Số: /KH-UBND

Hà Nam, ngày tháng 7 năm 2022

## KẾ HOẠCH

### **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**

Thực hiện Kế hoạch số 3453/KH-UBND ngày 10 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về cải cách hành chính năm 2022, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch 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 trên địa bàn tỉnh với các nội dung như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, qua đó đề xuất các giải pháp để cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh.

- Tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính trong cung cấp dịch vụ hành chính công.

- Phát huy vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Phục vụ công tác đánh giá, xác định chỉ số cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương năm 2022.

##### **2. Yêu cầu**

- Việc khảo sát, đo lường phải bảo đảm tính khoa học, khách quan, công khai, minh bạch, phản ánh đúng thực tế hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị, địa phương được khảo sát.

- Quá trình triển khai thực hiện phải được kiểm tra, giám sát chặt chẽ, bảo đảm thực hiện đúng nội dung, phương pháp, tiến độ đề ra và có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan.

- Kết quả khảo sát phải được công bố đầy đủ, kịp thời, công khai theo quy định.

#### **II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT**

##### **1. Phạm vi**

Khảo sát tất cả các lĩnh vực có phát sinh giao dịch đối với người dân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị, địa phương, cụ thể:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, Ban Quản lý Khu Đại học Nam Cao (trừ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh);

- Các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (Ủy ban nhân dân cấp huyện và chọn một số Ủy ban nhân dân cấp xã).

## **2. Đối tượng khảo sát**

Tổ chức, cá nhân đã trực tiếp nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh từ ngày 01 tháng 01 năm 2022 đến ngày 31 tháng 7 năm 2022.

## **III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT**

### **1. Nội dung**

- Khảo sát, lấy ý kiến nhận xét, đánh giá về 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công:

- (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước;
- (2) Về thủ tục hành chính;
- (3) Công chức (hoặc viên chức) giải quyết công việc;
- (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công;
- (5) Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị (nếu có);

- Thu thập ý kiến góp ý của người dân về các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

### **2. Phương pháp chọn mẫu, số lượng mẫu**

a) Phương pháp chọn mẫu:

Mẫu khảo sát là mẫu được chọn ngẫu nhiên trong số các tổ chức, cá nhân đã thực hiện thủ tục hành chính trong năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương, cụ thể như sau:

- Đối với các cơ quan cấp tỉnh :

+ Từ 500 giao dịch thủ tục hành chính trở lên chọn 100 mẫu điều tra;

+ Từ 200 đến dưới 500 giao dịch thủ tục hành chính chọn 70 mẫu điều tra;

+ Dưới 200 giao dịch thủ tục hành chính chọn 30 mẫu điều tra (Riêng đối với các cơ quan, đơn vị có số lượng giao dịch thủ tục hành chính trong năm nhỏ hơn số lượng cỡ mẫu điều tra tối thiểu 30 thì thực hiện điều tra toàn bộ số lượt giao dịch).

- Đối với các huyện, thị xã, thành phố: chọn 100 mẫu điều tra có giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 03 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát.

b) Tổng số lượng phiếu điều tra, khảo sát là:

Tối đa 2.500 phiếu (Chi tiết danh sách số lượng mẫu phiếu khảo sát tại Phụ lục 1, Phụ lục 2 kèm theo Kế hoạch này). Số lượng phiếu điều tra cụ thể có thể thay đổi theo số lượng thủ tục hành chính phát sinh thực tế của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

### 3. Phương pháp điều tra, khảo sát

a) Sở Nội vụ phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng Bộ công cụ khảo sát (mẫu phiếu điều tra, khảo sát) gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Nội dung các câu hỏi khảo sát phù hợp với quy định pháp luật và điều kiện thực tế triển khai công tác cải cách hành chính của tỉnh.

b) Phương pháp điều tra được thực hiện dưới hình thức phát phiếu câu hỏi để người dân nghiên cứu và trả lời trực tiếp.

c) Sau khi khảo sát, tiến hành nhập dữ liệu, tổng hợp, phân tích dữ liệu để xây dựng báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá và tổ chức công bố chỉ số hài lòng của các cơ quan, địa phương năm 2022.

### 4. Tiến độ triển khai

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
1	Thống kê, tổng hợp danh sách người dân, tổ chức được khảo sát.	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc đối tượng khảo sát	10/8/2022
2	Thực hiện phát và thu phiếu điều tra xã hội học.	Bưu điện tỉnh	Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan	20/9/2022
3	Cung cấp thông tin về người dân, tổ chức đã trả lời phiếu điều tra xã hội học cho Sở Nội vụ để phục vụ công tác phúc tra.	Bưu điện tỉnh	Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan	01/10/2022
4	Giám sát, phúc tra khảo sát.	MTTQ tỉnh và Hội CCB tỉnh	Sở Nội vụ	10/10/2022
5	Xử lý và nhập dữ liệu.	Sở Nội vụ	Bưu điện tỉnh	31/10/2022
6	Xây dựng và hoàn thiện dự thảo Báo cáo và trình Chủ tịch Ủy	Sở Nội vụ	Bưu điện tỉnh	10/11/2022

	ban nhân dân tỉnh phê duyệt.			
7	Tổ chức công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022.	Sở Nội vụ	Bưu điện tỉnh	Trước ngày 15/11/2022

#### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí thực hiện được bố trí trong dự toán kinh phí ngân sách tỉnh thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với một số dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Hà Nam năm 2022 của Sở Nội vụ.

#### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Sở Nội vụ**

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai Kế hoạch này đảm bảo theo đúng mục đích, yêu cầu, tiến độ đề ra.

- Thực hiện ký kết hợp đồng với Bưu điện tỉnh để triển khai công tác khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- Phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan giám sát, phúc tra việc khảo sát tại các đơn vị.

- Tổng hợp, nhập tin dữ liệu, xử lý kết quả điều tra, khảo sát báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính nhà nước năm 2022; phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức tuyên truyền về nội dung đo lường sự hài lòng về dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

- Căn cứ kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2022, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức đánh giá, xác định chỉ số cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương năm 2022 và trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong công tác cải cách hành chính; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh về các biện pháp, giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, đẩy mạnh công tác chỉ đạo điều hành về cải cách hành chính.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan và Sở Tài chính thực hiện thủ tục thanh quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch này đảm bảo theo quy định của pháp luật hiện hành.

## **2. Bưu điện tỉnh**

- Phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện ký kết hợp đồng để triển khai việc khảo sát theo yêu cầu và thời gian Kế hoạch đề ra.

- Lập danh sách điều tra viên, cộng tác viên, hướng dẫn, tập huấn cho đội ngũ điều tra viên, cộng tác viên để tổ chức thực hiện cuộc điều tra, khảo sát.

- Khảo sát và bàn giao phiếu đã khảo sát hợp lệ cho Sở Nội vụ để phục vụ công tác phân tích số liệu, tổng hợp kết quả và giám sát, phúc tra báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

## **3. Sở Tài chính**

Hướng dẫn, thẩm định việc thực hiện thủ tục thanh quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch này đảm bảo theo quy định của pháp luật hiện hành.

## **4. Các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc phạm vi khảo sát**

- Triển khai thực hiện bảo đảm theo quy định, đúng tiến độ đề ra của Kế hoạch này; lập danh sách tổ chức, công dân có thực hiện giao dịch thủ tục hành chính theo hướng dẫn chọn mẫu của Sở Nội vụ; hỗ trợ đơn vị được giao tổ chức điều tra xã hội học triển khai công tác điều tra xã hội học tại đơn vị, địa phương mình.

- Tổ chức thông tin, truyền thông về hoạt động khảo sát đo lường sự hài lòng đối với công dân, tổ chức theo các hình thức: thông báo, hướng dẫn khảo sát tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương; in trên giấy tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả; gửi thư ngỏ và email đến toàn bộ công dân, tổ chức đã tham gia giao dịch hành chính trong năm.

- Trên cơ sở kết quả đo lường sự hài lòng, chỉ đạo bộ phận chuyên môn, đơn vị trực thuộc có liên quan tổ chức đánh giá, đề ra những biện pháp khắc phục, cải tiến chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

## **5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh:**

Quan tâm, phối hợp với Sở Nội vụ tăng cường kiểm tra, giám sát việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đảm bảo chính xác, khách quan. Thường xuyên tuyên truyền, vận động tổ chức, công dân nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa của việc khảo sát đo lường sự hài lòng của tổ chức và công dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

**6. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Báo Hà Nam, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, các cơ quan truyền thông:**

Tổ chức thực hiện thông tin tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông về công tác tổ chức thực hiện Kế hoạch này và kết quả 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 của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các xã, phường, thị trấn 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, địa phương kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết./.

**Nơi nhận:**

- Bộ Nội vụ;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQ tỉnh, Hội CCB tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Bru điện tỉnh;
- Báo Hà Nam, Đài PTTH tỉnh;
- VPUB: LĐVP, NC, KSTTHC, TTPVHCC;
- Lưu: VT, NC(T).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trương Quốc Huy**

**Phụ lục 1**  
**DANH SÁCH PHÂN BỐ PHIẾU KHẢO SÁT ĐỐI VỚI CÁC CƠ QUAN**  
**THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

(Kèm theo Kế hoạch số \_\_\_\_\_ /KH-UBND ngày \_\_\_\_\_ /7/2022 của UBND tỉnh)

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu tối đa
1	Sở Kế hoạch và Đầu tư	100
2	Sở Giao thông vận tải	100
3	Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh	100
4	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	100
5	Sở Tư pháp	100
6	Sở Tài nguyên và Môi trường	100
7	Sở Y tế	100
8	Sở Tài chính	70
9	Sở Giáo dục và Đào tạo	70
10	Sở Thông tin và Truyền thông	30
11	Sở Công Thương	30
12	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	30
13	Sở Xây dựng	30
14	Sở Khoa học và Công nghệ	30
15	Sở Nội vụ	30
16	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	30
17	Ban Quản lý Khu Đại học Nam Cao	30
<b>Tổng số</b>		<b>1.080</b>

**Phụ lục 2**  
**DANH SÁCH PHÂN BỐ PHIẾU KHẢO SÁT**  
**ĐỐI VỚI CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ**

*Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /7/2022 của UBND tỉnh)*

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu tối đa
<b>I</b>	<b>Thành phố Phủ Lý</b>	
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND thành phố	100
2	Phường Lam Hạ	30
3	Phường Châu Sơn	30
4	Xã Tiên Hải	30
<b>II</b>	<b>Thị xã Duy Tiên</b>	
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND thị xã	100
2	Thị trấn Đồng Văn	30
3	Phường Châu Giang	30
4	Xã Duy Minh	30
<b>III</b>	<b>Huyện Bình Lục</b>	
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND huyện	100
2	Thị trấn Bình Mỹ	30
3	Xã Đôn Xá	30
4	Xã Trung Lương	30
<b>IV</b>	<b>Huyện Lý Nhân</b>	
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND huyện	100
2	Xã Nhân Khang	30
3	Xã Phú Phúc	30
4	Xã Văn Lý	30
<b>V</b>	<b>Huyện Kim Bảng</b>	
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND huyện	100
2	Thị trấn Quê	30
3	Xã Thanh Sơn	30
4	Xã Nhật Tân	30
<b>VI</b>	<b>Huyện Thanh Liêm</b>	
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND huyện	100
2	Thị trấn Tân Thanh	30
3	Xã Thanh Nguyên	30
4	Xã Liêm Thuận	30
<b>Tổng số</b>		<b>1.140</b>