

Số: 36 /KH-SNV

Tuyên Quang, ngày 28 tháng 5 năm 2019

KẾ HOẠCH

Điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2019

Căn cứ Quyết định 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giao đoạn 2017-2020;

Thực hiện Kế hoạch số 114/KH-UBND ngày 20/12/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về cải cách hành chính tỉnh Tuyên Quang năm 2019,

Sở Nội vụ xây dựng Kế hoạch điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh năm 2019 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Khảo sát để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với tổ chức, công dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện chức trách nhiệm vụ được giao.

2. Kết quả khảo sát là một trong những tiêu chí để đánh giá, xếp hạng chỉ số cải cách hành chính năm 2019 của các cơ quan, đơn vị; là cơ sở giúp cơ quan hành chính nhà nước các cấp xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người dân, tổ chức để có các giải pháp hoàn thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ công.

3. Việc điều tra, khảo sát được thực hiện theo bộ câu hỏi phù hợp với các đối tượng điều tra, khảo sát và điều kiện thực tế của địa phương, đảm bảo khách quan, khoa học, có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai.

II. NỘI DUNG

1. Đối tượng khảo sát: Là người dân, tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công trong phạm vi thời gian điều tra xã hội học.

2. Phạm vi và cỡ mẫu khảo sát: Tổng số mẫu điều tra: **1.410 phiếu**.

a) Đối với các cơ, ban, ngành thuộc tỉnh: Mỗi sở 30 phiếu x 19 sở, ban, ngành = 570 phiếu;

b) Đối với UBND cấp huyện: Mỗi huyện, thành phố 30 phiếu x 07 huyện, thành phố = 210 phiếu;

c) **Đối với UBND cấp xã:** UBND huyện, thành phố lựa chọn 03 xã, phường, thị trấn để điều tra; mỗi đơn vị cấp xã 30 phiếu (30 phiếu x 3 xã/huyện x 7 huyện, thành phố = 630 phiếu).

3. Thời kỳ khảo sát

a) Thời kỳ khảo sát được xác định từ ngày 01/01/2019 đến ngày 30/10/2019.

b) Thời gian khảo sát: Chia thành 02 đợt, mỗi đợt khảo sát 15 mẫu tại mỗi cơ quan, đơn vị, cụ thể:

- Đợt 1: 6 tháng đầu năm 2019, mỗi cơ quan, đơn vị lựa chọn ngẫu nhiên 15 mẫu để khảo sát trên tổng số giao dịch phát sinh tại cơ quan, đơn vị từ ngày 01/01/2019 đến 15/6/2019.

- Đợt 2: 6 tháng cuối năm 2018, mỗi cơ quan, đơn vị lựa chọn ngẫu nhiên 15 mẫu để khảo sát trên tổng số giao dịch phát sinh tại cơ quan, đơn vị từ ngày 16/6/2019 đến 30/10/2019.

III. THỜI GIAN VÀ KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Thời gian thực hiện điều tra, khảo sát

- Đợt 1 thực hiện từ ngày 30/6/2019 và hoàn thành vào ngày 20/7/2019;

- Đợt 2 thực hiện từ ngày 07/11/2019 và hoàn thành vào ngày 30/11/2019.

2. Kinh phí

- Kinh phí triển khai thực hiện điều tra, khảo sát thuộc kinh phí chi nghiệp vụ cải cách hành chính năm 2019 đã cấp cho Sở Nội vụ.

- Việc sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của Bộ Tài chính và Nghị quyết số 08/2013/NQ-HĐND ngày 17/7/2013 của Hội đồng nhân dân tỉnh.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Ủy ban nhân dân huyện, thành phố

- Phối hợp với Sở Nội vụ triển khai thực hiện kế hoạch này. Gửi kết quả chọn mẫu khảo sát theo mẫu tại Phụ lục kèm theo kế hoạch này về Sở Nội vụ:

+ Danh sách đối tượng khảo sát đợt 6 tháng đầu năm gửi trước ngày **25/6/2019**.

+ Danh sách đối tượng khảo sát đợt 6 tháng cuối năm gửi trước ngày **05/11/2019**.

- Ủy ban nhân dân huyện, thành phố gửi kèm theo Danh sách đơn vị hành chính cấp xã được chọn khảo sát.

2. Bru điện tỉnh

Thực hiện việc phát phiếu điều tra đến các đối tượng điều tra khảo sát đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan

hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2019 theo danh sách do Sở Nội vụ cung cấp. Đảm bảo tiến độ thực hiện theo thời gian nêu tại khoản 1, mục III kế hoạch này.

3. Phòng Cải cách hành chính, Sở Nội vụ

- Xây dựng bộ câu hỏi điều tra, khảo sát phù hợp với đối tượng khảo sát.
- Tổng hợp danh sách đối tượng điều tra, khảo sát của các cơ quan, đơn vị gửi Bru điện tỉnh thực hiện việc phát phiếu, thu phiếu điều tra.
- Kiểm tra, giám sát và tổng hợp, báo cáo kết quả điều tra, khảo sát theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019, trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ (qua phòng Cải cách hành chính theo số điện thoại 3818973) để xem xét giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (BC);
- Các Sở, ban, ngành;
- UBND huyện, thành phố;
- Bru điện tỉnh (phối hợp t/h);
- Lưu VT, CCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Vũ Ngọc Khánh

PHỤ LỤC

(Kèm theo Kế hoạch số 36 /KH-SNV ngày 28 tháng 5 năm 2019 của Sở Nội vụ)

TÊN CƠ QUAN (SỞ\UBND HUYỆN, THÀNH PHỐ...)

DANH SÁCH ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

Đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2019 (đợt 6 tháng đầu năm 2019)

STT	Họ và tên	Địa chỉ (*)	Điện thoại liên hệ
1			
2			
...			
15			

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký, đóng dấu)

Lưu ý:

1. Ghi rõ địa chỉ của cá nhân hoặc địa chỉ của tổ chức, doanh nghiệp nếu đối tượng khảo sát là người đại diện cho tổ chức, doanh nghiệp.

2. Cách chọn ngẫu nhiên cá nhân, tổ chức được thực hiện như sau:

- Bước 1: Lập danh sách tổng thể cá nhân, tổ chức đã thực hiện giao dịch và nhận kết quả giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị của 01 lĩnh vực phát sinh nhiều giao dịch nhất hoặc tổng số giao dịch mà cơ quan, đơn vị đã thực hiện trong 6 tháng đầu năm 2019 (danh sách tổng thể N).

- Bước 2: Lấy người có số thứ tự 5 trong danh sách tổng thể N đã lập là người đầu tiên được chọn điều tra, khảo sát. Khoảng cách để chọn người tiếp theo (k) được xác định bằng công thức $k = N : 15$.

Ví dụ: Danh sách cá nhân, tổ chức đã thực hiện và nhận kết quả giải quyết TTHC tại Sở Nội vụ là 386 hồ sơ, khoảng cách $k = 386 : 15 = 25$ (dư 7 người). Những người được lựa chọn trong danh sách tổng thể N là: thứ tự 05 (đối tượng số 1); thứ tự $05 + 25$ (là đối tượng thứ 2)...Như vậy, tính từ đối tượng số 1 cứ cách 25 người đến đối tượng tiếp theo cho đến khi đủ 15 người để điều tra, khảo sát.

- Trường hợp cơ quan, đơn vị có ít giao dịch phát sinh trong năm, danh sách tổng thể N không đảm bảo để xác định khoảng cách lựa chọn theo công

thức trên thì cơ quan, đơn vị gửi danh sách tổng thể N để Sở Nội vụ lựa chọn ngẫu nhiên 15 người để điều tra, khảo sát.

3. UBND cấp huyện lập thêm Danh sách đơn vị cấp xã được lựa chọn khảo sát (theo phân loại đơn vị hành chính loại I, II, III; mỗi loại chọn 01 đơn vị) như sau.

STT	Tên đơn vị cấp xã	Phân loại theo đơn vị hành chính
1		I
2		II
3		II
