

Số: /KH-UBND

Hòa Thành, ngày tháng 10 năm 2024

KẾ HOẠCH

Đo lường, nâng cao sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hòa Thành năm 2024 và các năm tiếp theo

Thực hiện Quyết định số 950/QĐ-UBND ngày 12/7/2024 của UBND tỉnh Phú Yên về ban hành Kế hoạch nâng cao sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Phú Yên năm 2024 và các năm tiếp theo;

Thực hiện kế hoạch số 276/KH-UBND, ngày 22/10/2024 của Ủy ban nhân dân thị xã Đông Hòa về đo lường, nâng cao sự hài long của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã Đông Hòa năm 2024 và các năm tiếp theo;

UBND xã ban hành Kế hoạch đo lường, nâng cao sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hòa Thành năm 2024 và các năm tiếp theo, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Hàng năm, tiến hành đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã Đông Hòa (tên tiếng Anh là “Satisfaction Index of Public Administrative Services”, viết tắt là “Chỉ số SIPAS”).

- Cung cấp cho chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước các cấp các thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước dựa trên cảm nhận của người dân. Đề ra các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và sự hài lòng của người dân theo Kế hoạch số 145/KH-UBND ngày 10/12/2021 của UBND thị xã về thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; Kế hoạch số 09/KH-UBND ngày 18/01/2022 của UBND xã về thực hiện Chương trình hành động của Thị ủy về lãnh đạo, chỉ đạo đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao các chỉ số liên quan đến cải cách hành chính; cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, hỗ trợ doanh nghiệp phát triển trong bối cảnh hội nhập quốc tế và cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư.

- Tập trung triển khai, thực hiện các nhiệm vụ nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân theo các tiêu chí đánh giá tại Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023-2026;

Quyết định số 950/QĐ-UBND ngày 12/7/2024 của UBND tỉnh Phú Yên ban hành Kế hoạch nâng cao sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Phú Yên năm 2024 và các năm tiếp theo.

- Tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

2. Yêu cầu

- Nội dung các chương trình, nhiệm vụ trong kế hoạch phải phù hợp với mục tiêu, yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước, quy định của pháp luật hiện hành và yêu cầu, thực tiễn của xã.

- Phân công rõ trách nhiệm, nhiệm vụ của địa phương đối với các nội dung nâng cao sự hài lòng của người dân, đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Đồng thời, tăng cường sự phối hợp giữa các ban, ngành trong thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp theo kế hoạch đề ra.

- Các ban, ngành coi đây là một trong những nhiệm vụ quan trọng là tiêu chí để đánh giá, xếp loại, thi đua - khen thưởng đối với tập thể, cá nhân hàng năm.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, được công bố kịp thời, rộng rãi nhằm giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

II. NỘI DUNG

Đo lường sự hài lòng của người dân được thực hiện đối với 03 nội dung: (i) Nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; (ii) Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; (iii) Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

1. Nội dung đo lường

a) Đo lường nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, bao gồm các tiêu chí:

- Mức độ quan tâm theo dõi của người dân đối với các chính sách công;
- Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách công;
- Mức độ phù hợp của các hình thức tiếp cận thông tin về chính sách công đối với người dân;
- Mức độ người dân sẵn sàng tham gia góp ý kiến cho cơ quan nhà nước về chính sách công;
- Cảm nhận của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

- Cảm nhận của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

- Mức độ phù hợp của các hình thức nộp hồ sơ, nhận kết quả phù hợp đối với người dân;

- Sự trải nghiệm của người dân về chính sách công, dịch vụ hành chính công, dịch vụ công cơ bản, thiết yếu.

b) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện thông qua 02 nội dung, gồm: (i) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và (ii) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

* Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công:

- Các chính sách công quan trọng đối với đời sống của người dân được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân gồm: Chính sách phát triển kinh tế; chính sách khám, chữa bệnh; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách nước sinh hoạt; chính sách điện sinh hoạt; chính sách trật tự, an toàn xã hội; chính sách giao thông đường bộ; chính sách an sinh, xã hội; chính sách cải cách hành chính.

- 04 yếu tố quan trọng của nội dung “Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công” được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân, gồm: (i) Trách nhiệm giải trình của chính quyền; (ii) Sự tham gia của người dân; (iii) Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; (iv) Kết quả, tác động của chính sách.

- Mỗi yếu tố được lựa chọn một số tiêu chí để đo lường sự hài lòng của người dân và mỗi tiêu chí được phản ánh trong một câu hỏi khảo sát.

** Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công:

- Các dịch vụ hành chính công được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân là các dịch vụ hành chính công phổ biến được cung ứng tại chính quyền địa phương.

- 05 yếu tố quan trọng của nội dung cung ứng dịch vụ hành chính công được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân, gồm: (i) Tiếp cận dịch vụ; (ii) Thủ tục hành chính; (iii) Công chức trực tiếp giải quyết công việc; (iv) Kết quả dịch vụ; (v) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

- Mỗi yếu tố được lựa chọn một số tiêu chí cụ thể để đo lường sự hài lòng của người dân.

c) Đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, bao gồm các tiêu chí:

- Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.

- Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.
- Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.
- Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.
- Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.
- Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.
- Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.
- Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
- Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.

2. Phương pháp đo lường:

a) Mẫu khảo sát

Áp dụng hình thức khảo sát chọn mẫu để thu thập thông tin đo lường sự hài lòng của người dân. Việc chọn mẫu khảo sát được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên nhiều giai đoạn.

* Đối tượng khảo sát:

Được chia làm 02 nhóm:

- Người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính công tại địa phương và người dân;
- Người đại diện cho hộ gia đình, đủ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực hành vi, biết đọc, biết viết.

* Cỡ mẫu khảo sát:

Được quy định cụ thể, đảm bảo phù hợp với điều kiện, nguồn lực thực hiện khảo sát đồng thời đáp ứng yêu cầu về cỡ mẫu trong khảo sát.

b) Phiếu khảo sát

Phiếu khảo sát gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn đảm bảo bố cục và nội dung như sau:

- Phần thông tin chung: Mục đích của khảo sát đo lường sự hài lòng; hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi; thông tin cá nhân người dân/tổ chức.
- Phần câu hỏi: Các câu hỏi về nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; các câu hỏi về mức độ hài lòng của

người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; các câu hỏi về nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

c) Phương thức khảo sát

Tùy theo điều kiện cụ thể, áp dụng một cách phù hợp một hoặc nhiều phương thức khảo sát dưới đây:

- Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân;
- Phát phiếu khảo sát qua đường bưu điện;
- Khảo sát trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc các nền tảng xã hội;
- Phỏng vấn trực tiếp người dân dựa trên câu hỏi có sẵn;
- Phỏng vấn người dân qua điện thoại dựa trên câu hỏi có sẵn.

Trong trường hợp thực hiện khảo sát thông qua điều tra viên, điều tra viên phải đảm bảo thực hiện các nhiệm vụ cơ bản sau: Dem phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân, hộ gia đình có tên trong danh sách mẫu khảo sát; giải thích phiếu khảo sát; đưa phiếu để người dân, người đại diện hộ gia đình tự trả lời; thu phiếu đã trả lời; kiểm tra phiếu thu về để đảm bảo tất cả các câu hỏi đều được trả lời; thanh toán tiền trả lời khảo sát cho người dân, người đại diện hộ gia đình; thực hiện chứng từ tài chính (nếu có); sắp xếp, bảo quản phiếu khảo sát đã hoàn thành; giao nộp phiếu khảo sát; đảm bảo bí mật thông tin trả lời trên phiếu khảo sát và thông tin về người trả lời khảo sát. Điều tra viên tuyệt đối không được gợi ý câu trả lời cho người dân, không được trả lời thay cho người dân, không được xóa hay điền bất kỳ thông tin gì vào phần câu hỏi khảo sát và câu trả lời của người dân, không được sao chụp hay chia sẻ, cung cấp bất kỳ thông tin gì trên phiếu khảo sát đã trả lời dưới bất kỳ hình thức nào cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào...

Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân phải xây dựng tài liệu hướng dẫn khảo sát và tập huấn cho điều tra viên nhằm đảm bảo kết quả khảo sát chính xác, khách quan, có chất lượng tốt.

Yêu cầu kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân phải khách quan, trung thực, chính xác, có ý kiến của người dân đại diện cho mọi thành phần nhân khẩu học.

d) Phúc tra khảo sát

Tùy điều kiện, nguồn lực, quy mô khảo sát, nhu cầu thông tin..., có thể lựa chọn hình thức phúc tra khảo sát phù hợp trong số các hình thức sau:

- Phát phiếu khảo sát lại đến người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát theo hình thức trực tiếp;
- Phát phiếu khảo sát lại đến người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát qua đường bưu điện;
- Phát phiếu khảo sát lại đến người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát theo hình thức trực tuyến;

- Phỏng vấn lại người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát theo hình thức gặp trực tiếp;

- Phỏng vấn lại người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát qua điện thoại, tin nhắn SMS;

Yêu cầu kết quả phúc tra khảo sát phải phải khách quan, trung thực, chính xác và được sử dụng làm cơ sở để xử lý các tồn tại, vi phạm và rút kinh nghiệm cho các cuộc khảo sát sự hài lòng của người dân trong thời gian tới.

đ) Tổng hợp, phân tích dữ liệu

Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu khảo sát, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê. Việc tổng hợp, phân tích dữ liệu dựa vào các phần mềm thống kê phù hợp với thực tế. Các thông tin thu được từ phiếu khảo sát được tổng hợp, phân tích và tính toán các chỉ số tương ứng để cung cấp thông tin phục vụ cho công tác quản lý. Các chỉ số này được tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) giữa số người trả lời cùng phương án đối với mỗi câu hỏi trên tổng số người tham gia trả lời mỗi câu hỏi được thể hiện trong Phiếu khảo sát hàng năm (*chi tiết thang đo và công thức tính tại Phụ lục 1 kèm theo*). Hoàn thành Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng, hoàn thành trước ngày 10 tháng 12 hằng năm.

e) Kinh phí thực hiện

Kinh phí triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hằng năm do nguồn ngân sách nhà nước đảm bảo.

Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

III. TỔ CHỨC, THỰC HIỆN

1. Văn phòng – Thống kê xã:

- Tham mưu xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính, có trách nhiệm:

+ Quyết định số lượng mẫu, phân bổ mẫu và phương pháp khảo sát; lựa chọn, ký kết hợp đồng đơn vị thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đảm bảo minh bạch, khách quan.

+ Xây dựng Kế hoạch triển khai các đợt khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân và theo dõi, đánh giá, báo cáo UBND xã, Chủ tịch UBND xã, Ban chỉ đạo Cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh xã về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, chương trình, kế hoạch khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của địa phương.

+ Định kỳ nghiên cứu, rà soát, đề xuất hoàn thiện phương pháp, cách thức tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước phù hợp với điều kiện thực tế của xã.

(Nhiệm vụ chi tiết tại phụ lục 2)

- Có trách nhiệm đôn đốc, hướng dẫn và kiểm tra thực hiện nghiêm việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và theo Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ để xác định và báo cáo định kỳ về

kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công.

- Tổ chức nghiên cứu tham mưu UBND xã quán triệt sâu sắc đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và phổ biến sâu rộng đến người dân, doanh nghiệp các nội dung, tiêu chí đánh giá Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI).

- Lập danh sách người dân nằm trong đối tượng chọn mẫu khảo sát đảm bảo chính xác, đầy đủ thông tin theo yêu cầu.

- Định kỳ báo cáo kết quả triển khai thực hiện các nội dung được giao trong kế hoạch này (lồng ghép trong Báo cáo cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị) gửi Phòng Nội vụ tổng hợp, báo cáo UBND thị xã theo quy định.

2. Văn hóa và Thông tin, Đài Truyền thanh xã: Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền về cải cách hành chính; xây dựng các chuyên trang, chuyên mục về công tác cải cách hành chính và các nội dung trong kế hoạch này để thực hiện tuyên truyền.

3. Tài chính - Kế toán

Trên cơ sở đề nghị của đơn vị và căn cứ khả năng cân đối ngân sách, tham mưu UBND xã bố trí dự toán kinh phí để thực hiện theo quy định.

Yêu cầu các ban, ngành nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ thị xã;
- TT. Đảng ủy, HĐND xã;
- CT, các PCT. UBND xã;
- Các ban ngành DT xã;
- Lưu: VT, UBND.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đoàn Phú Hữu

