

Số 292 /KH-UBND

*Đồng Xuân, ngày 25 tháng 10 năm 2024*

## **KẾ HOẠCH**

### **Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại UBND các xã, thị trấn năm 2024 và các năm tiếp theo**

Thực hiện Quyết định số 946/QĐ-UBND ngày 12/7/2024 của UBND tỉnh Phú Yên về ban hành Quy định xác định chất lượng hoạt động các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Phú Yên gắn với đánh giá trách nhiệm người đứng đầu và cấp phó người đứng đầu; Quyết định số 950/QĐ-UBND ngày 12/7/2024 của UBND tỉnh 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;

UBND huyện Đồng Xuân ban hành Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại UBND các xã, thị trấn năm 2024, với những nội dung sau:

#### **I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

##### **1. Mục tiêu**

- Thực hiện nghiêm túc Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước của Chính phủ giai đoạn 2021-2030; Chương trình hành động số 07-CTr/HU ngày 22/9/2021 về nâng cao hiệu quả 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; Quyết định số: 5445/QĐ-UBND, ngày 10/12/2021 của UBND huyện ban hành Kế hoạch thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030 của Huyện Đồng Xuân; Kế hoạch số: 193/KH-UBND, ngày 02/12/2021 về nâng cao hiệu quả 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; Chỉ thị số 02/CT-UBND ngày 09/4/2024 của UBND huyện về nâng cao hiệu quả chất lượng hoạt động của các cơ quan, đơn vị gắn với hiệu quả thực hiện cải cách hành chính nhà nước huyện Đồng Xuân.

- 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.

- Tạo điều kiện thuận lợi, 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.

- Kết quả khảo sát là căn cứ để đánh giá, xác định chất lượng hoạt động của UBND cấp xã.

## **2. Yêu cầu**

- Việc tổ chức khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức phải được thực hiện thường xuyên sau khi kết thúc giải quyết thủ tục hành chính.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác lấy ý kiến nhằm tăng cường việc tự động hóa, tiết kiệm thời gian, chi phí và giảm thiểu sự ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan trong việc tổng hợp kết quả lấy ý kiến.

- Phân công rõ trách nhiệm, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị, địa phương đối với 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 cơ quan, đơn vị, địa phương trong thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp theo kế hoạch đề ra.

- 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 khía cạnh: (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:**

**1.1 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.

### **1.2. 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.

a) 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.

b) 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 các cấp 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.

- Mỗi tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân được phản ánh trong một câu hỏi khảo sát.

### **1.3. 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, viên 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:**

### **2.1 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.

#### a) Đối tượng khảo sát:

- Đối tượng đánh giá là UBND cấp xã trên địa bàn huyện có giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.
- Đối tượng lấy phiếu khảo sát là cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.

#### b) Cỡ mẫu khảo sát:

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

c) Số lượng phiếu khảo sát: 50 phiếu khảo sát/đơn vị (*riêng năm 2024 lấy 30 phiếu khảo sát/đơn vị*).

### **2.2 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 (*đính kèm phiếu khảo sát*).

### **2.3. Phương thức khảo sát**

UBND huyện lựa chọn hình thức khảo sát chất lượng phục vụ người dân của UBND các xã, thị trấn bằng hình thức khảo sát trực tuyến sau khi cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính sẽ đánh giá khảo sát bằng hình thức quét mã vạch thực hiện đánh giá phiếu khảo sát, phần mềm tự tính tỷ lệ % mức độ hài lòng người dân.

### **2.4. 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 hằng 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 **30 tháng 11 hằng năm** (qua phòng Nội vụ huyện).

### **2.5. 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 hàng 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. Phòng Nội vụ huyện**

- Đôn đốc, theo dõi các địa phương thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân bằng hình thức trực tuyến (*quét mã vạch để chọn đánh giá phiếu khảo sát*) và tổng hợp kết quả khảo sát trên phần mềm đánh giá chất lượng hoạt động của UBND các xã, thị trấn.

- Tổng hợp báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát về Sở Nội vụ, có thể lồng ghép trong báo cáo công tác cải cách hành chính hàng năm của huyện, trước ngày 10/12 hàng năm.

- Đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện kế hoạch, xem xét đề nghị khen thưởng các cơ quan, tổ chức và cá nhân có thành tích xuất sắc, xử lý trách nhiệm các cơ quan, tổ chức, cá nhân vi phạm.

**2. Phòng Tài chính - Kế hoạch huyện:** Tham mưu UBND huyện bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch này theo phân cấp ngân sách nhà nước.

### 3. Phòng Văn hóa và Thông tin huyện:

- Tăng cường tuyên truyền về mục tiêu, ý nghĩa của việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức và cơ quan hành chính nhà nước trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; 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 cán bộ, công chức, viên chức trong tham gia triển khai đo lường sự hài lòng trên các chuyên mục, chuyên trang về cải cách hành chính.

- Tổ chức tuyên truyền nâng cao nhận thức của tổ chức, cá nhân về trách nhiệm phối hợp tham gia khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan hành chính nhà nước trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Tuyên truyền, đăng tải kế hoạch này trên Trang thông tin điện tử huyện.

### 4. UBND các xã, thị trấn

- Thực hiện kế hoạch, hướng dẫn cho người dân, tổ chức biết về việc khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước khi thực hiện TTHC.

- Bố trí vị trí phù hợp vị trí đặt bảng quét mã vạch phiếu khảo sát cho người dân, tổ chức khảo sát phiếu theo quy định; chỉ đạo công chức Bộ phận một cửa của địa phương mình khi trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đề nghị người dân, tổ chức tham gia đánh giá mức độ hài lòng để đảm bảo số phiếu quy định.

- Báo cáo kết quả khảo sát về UBND huyện trước ngày 30/11 hàng năm.

- Kết quả khảo sát là căn cứ để đánh giá nội dung tiêu chí khảo sát chất lượng phục vụ người dân của UBND các xã, thị trấn. Tuyên truyền kế hoạch này trên Trang thông tin điện tử của địa phương.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Đồng Xuân./. *rau*

#### Nơi nhận:

- Sở Nội vụ tỉnh;
- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- CVP, PCVP HĐND và UBND huyện;
- Lưu: VT, NV *rau*



**CHỦ TỊCH**

*Trọng*  
**Đặng Văn Trọng**