

Số: /KH-UBND

Đức Thọ, ngày tháng năm 2022

## **KẾ HOẠCH**

### **Khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND các xã, thị trấn năm 2022**

Thực hiện Kế hoạch số 362/KH-UBND ngày 28/9/2022 của UBND tỉnh Hà Tĩnh về 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 tỉnh năm 2022; Văn bản số: 1871/SNV-CCHC&VTLT ngày 29/9/2022 của Sở Nội vụ Hà Tĩnh về việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước năm 2022. UBND huyện ban hành kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND cấp xã năm 2022 như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích:**

- Đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND cấp xã (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) năm 2022 nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của UBND các xã, thị trấn. Qua đó, giúp cơ quan hành chính nhà nước cấp xã nắm bắt được mong muốn, khuyến nghị của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ của địa phương mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức, đồng thời góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh trên địa bàn huyện.

- Kết quả đo lường sự hài lòng là một nội dung (tiêu chí) quan trọng để đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2022 của UBND cấp xã trên địa bàn huyện.

##### **2. Yêu cầu:**

- Việc tổ chức thực hiện phải đảm bảo khách quan, đúng đối tượng, công khai, khoa học và minh bạch; phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ trong giải quyết thủ tục hành chính của UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện.

- Các câu hỏi khảo sát phải đảm bảo tính khoa học, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với đối tượng khảo sát.

- Việc triển khai các hoạt động đo lường sự hài lòng phải đảm bảo theo đúng các nội dung của Kế hoạch, phù hợp với nguồn lực được phân bổ, tiết kiệm, đạt mục tiêu đề ra; có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai, thực hiện.

- Ý kiến của người dân, đại diện tổ chức/doanh nghiệp được đảm bảo bí mật theo quy định của công tác điều tra xã hội học.

## II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

**1. Phạm vi đo lường sự hài lòng:** UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện.

*(Sau đây gọi tắt là các địa phương)*

**2. Đối tượng, khoảng thời gian xác định lấy mẫu để đo lường sự hài lòng:** là người dân hoặc cá nhân đại diện cho các tổ chức/doanh nghiệp đã trực tiếp thực hiện giao dịch thủ tục hành chính, đã nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các xã, thị trấn (sau đây gọi là Bộ phận Một cửa cấp xã) từ ngày **01/9/2021** đến ngày **31/8/2022** (đảm bảo đủ 12 tháng).

## III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

**1. Đơn vị chủ trì:** Cơ quan Tổ chức – Nội vụ

**2. Đơn vị phối hợp:** Các phòng, ban, ngành cấp huyện; UBND các xã, thị trấn.

**3. Quy mô mẫu đo lường sự hài lòng:**

Quy mô lấy mẫu (số lượng mẫu phiếu) đo lường sự hài lòng đối với các địa phương được xác định cụ thể như sau:

STT	Đơn vị	Dịch vụ/Thủ tục hành chính	Cỡ mẫu	
			Chính thức	Dự phòng
		Tư pháp	20	20
1	UBND các xã, thị trấn	Tài nguyên – Môi trường	20	20
		Lao động – TB&XH	10	10
		<b>Tổng cỡ mẫu/một đơn vị</b>	<b>50</b>	<b>50</b>
	<b>Tổng cỡ mẫu của 216 đơn vị hành chính cấp xã</b>		<b>800</b>	<b>800</b>

*Lưu ý: Đối với các địa phương không có hoặc có số lượng hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết cho tổ chức/doanh nghiệp ít hơn cỡ mẫu quy định thì số lượng phiếu của tổ chức/doanh nghiệp được chuyển sang số lượng phiếu của cá nhân có hồ sơ thủ tục hành chính đã được giải quyết, nhận kết quả và ngược lại.*

**4. Phương pháp đo lường sự hài lòng**

- Cơ quan Tổ chức - Nội vụ ký hợp đồng với đơn vị tư vấn cung cấp dịch vụ (*sau đây gọi là đơn vị tư vấn*) triển khai đo lường sự hài lòng theo kế hoạch này.

- Việc khảo sát được tiến hành bằng cách phát phiếu, trực tiếp lấy ý đánh giá của người dân, tổ chức/doanh nghiệp thông qua phiếu khảo sát. Cụ thể, các điều tra viên (của đơn vị tư vấn) tiếp xúc trực tiếp các đối tượng được khảo sát, phát phiếu để lấy ý kiến và thực hiện việc thu hồi phiếu, bảo quản phiếu, các thông tin của người cung cấp theo đúng quy định.

- Ý kiến của người dân, đại diện tổ chức/doanh nghiệp được đảm bảo bí mật theo quy định của công tác điều tra xã hội học.

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, Hội Cựu chiến binh huyện theo dõi, giám sát quá trình đo lường sự hài lòng theo đúng quy định.

### 5. Kế hoạch thực hiện các công việc cụ thể

TT	Nội dung	Thời gian	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
5.1	Xây dựng văn bản hướng dẫn lấy mẫu phiếu, phương án lấy mẫu phiếu để tiến hành đo lường sự hài lòng	Hoàn thành trước ngày 10/10/2021	Cơ quan Tổ chức - Nội vụ	UBMTTQ huyện; Hội CCB huyện; UBND cấp xã
5.2	Lập danh sách cá nhân, tổ chức có giao dịch thủ tục hành chính và đã nhận kết quả từ ngày 01/9/2021 đến ngày 31/8/2022 theo hướng dẫn của Sở Nội vụ Tại văn bản số: 1871/SNV-CCHC&VTLT ngày 29/9/2022	Hoàn thành công tác lập danh sách và gửi về Cơ quan Tổ chức - Nội vụ trước ngày 10/10/2022	UBND các xã, thị trấn	Cơ quan Tổ chức - Nội vụ
5.3	Tổ chức Hội nghị tập huấn công tác lấy phiếu đo lường sự hài lòng	Hoàn thành trước ngày 15/10/2022	Cơ quan Tổ chức - Nội vụ/ Đơn vị tư vấn	Điều tra viên
5.4	Triển khai lấy phiếu đo lường sự hài lòng đối với tổ chức, cá nhân	Từ ngày 20/10/2022 đến ngày 31/10/2022	Đơn vị tư vấn	UBND cấp xã
5.5	Giám sát công tác lấy phiếu đo lường sự hài lòng đối với tổ chức, cá nhân	Từ ngày 20/10/2022 đến ngày 31/10/2022	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc huyện, Hội CCB huyện	Cơ quan Tổ chức - Nội vụ; Đơn vị tư vấn

<b>TT</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Cơ quan chủ trì</b>	<b>Cơ quan phối hợp</b>
5.6	Thu phiếu đo lường sự hài lòng đối với tổ chức, cá nhân và tiến hành phúc tra	Từ ngày 31/10/2022 đến ngày 05/11/2022	Cơ quan Tổ chức - Nội vụ	Đơn vị tư vấn; UBMTTQ huyện; Hội CCB huyện
5.7	Làm sạch phiếu, nhập phiếu đo lường sự hài lòng đối với tổ chức, cá nhân	Hoàn thành trước ngày 10/11/2022	Cơ quan Tổ chức - Nội vụ	Đơn vị tư vấn; UBMTTQ huyện; Hội CCB huyện
5.8	Tổng hợp kết quả đo lường sự hài lòng đối với tổ chức, cá nhân	Hoàn thành trước ngày 15/11/2022	Cơ quan Tổ chức - Nội vụ	Đơn vị tư vấn; UBMTTQ huyện; Hội CCB huyện

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Kinh phí thực hiện:**

Kinh phí được cấp từ nguồn ngân sách nhà nước và thực hiện theo quy định tại Thông tư số 109/2016/TT-BTC ngày 30/6/2016 của Bộ Tài chính về quy định lập dự toán quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện các cuộc điều tra thống kê, tổng điều tra thống kê quốc gia và các quy định hiện hành có liên quan; Thông tư số 37/TT-BTC ngày 22/6/2022 về việc sửa đổi, bổ sung khoản 9 Điều 3 và Mẫu số 01 của Thông tư 109/2016/TT-BTC.

##### **2. Trách nhiệm của các đơn vị, địa phương:**

###### **2.1. Cơ quan Tổ chức - Nội vụ**

- Chịu trách nhiệm tham mưu, ban hành hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các nội dung của Kế hoạch này.

- Chủ trì, phối hợp với phòng Tài chính và các đơn vị liên quan lập dự toán kinh phí hoạt động theo Kế hoạch thuộc ngân sách huyện trình UBND huyện xem xét, phê duyệt.

- Báo cáo UBND huyện kết quả đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND cấp xã trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2022.

###### **2.2. Phòng Tài chính**

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu UBND huyện bố trí đảm bảo kinh phí triển khai đo lường sự hài lòng đối với UBND cấp xã theo kế hoạch này.

###### **2.3. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc huyện và Hội Cựu Chiến binh huyện**

Ủy ban nhân dân huyện đề nghị các đơn vị:

- Cử đầu mối liên lạc với Cơ quan Tổ chức - Nội vụ và các đơn vị liên quan trong quá trình thực hiện Kế hoạch.

- Phối hợp Cơ quan Tổ chức - Nội vụ tổ chức thực hiện việc giám sát, kiểm tra trong suốt thời gian từ khâu lập danh sách, thu thập, tổng hợp số liệu đo lường sự hài lòng tại các địa phương.

#### **2.4. Trung Tâm Văn hóa - truyền thông**

Tuyên truyền mục đích, ý nghĩa, nội dung việc triển khai đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND cấp xã trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn để cá nhân, tổ chức biết và thực hiện.

#### **2.5. UBND các xã, thị trấn**

- Lập danh sách cá nhân, tổ chức đã giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của địa phương mình tại Bộ phận Một cửa (*theo Văn bản hướng dẫn số: 1871/SNV-CCHC&VTLT ngày 29/9/2022 của Sở Nội vụ*).

- Cử cán bộ, công chức đầu mối phối hợp với Cơ quan Tổ chức - Nội vụ và các đơn vị liên quan trong quá trình triển khai lấy phiếu đo lường sự hài lòng.

- Chỉ đạo Hệ thống truyền thanh cơ sở tuyên truyền mục đích, ý nghĩa, nội dung việc triển khai đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND cấp xã trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn để cá nhân, tổ chức biết và thực hiện.

Trong quá trình thực hiện Kế hoạch này, trường hợp có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh về UBND huyện (Cơ quan Tổ chức - Nội vụ để tổng hợp, báo cáo đề xuất UBND huyện xem xét, giải quyết theo quy định./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ Hà Tĩnh;
- TT Huyện ủy, TT HĐND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Ban Pháp chế HĐND huyện;
- Ban Tuyên giáo, Ban Dân vận Huyện ủy;
- UBMT Tổ quốc huyện;
- Hội Cựu chiến binh huyện;
- Các phòng, ban, ngành cấp huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Chánh VP, PCVP Cấp ủy - CQ;
- Lưu: VT, TC-NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trần Quang Tuấn**