ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH ĐỊNH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 91 /KH-UBND	*Bình Định, ngày 11 tháng 09 năm 2021*

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 2021

Thực hiện Kế hoạch số 95/KH-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh về cải cách hành chính tỉnh năm 2021; 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 2021 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 2021.

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 Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, gồm: Cục Hải quan tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh;

- Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (ngoại trừ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh và Ban Dân tộc tỉnh) và Ban Quản lý Khu kinh tế 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 giao dịch giải quyết thủ tục hành chính và nhận kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã và các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh **từ ngày 01 tháng 01 năm 2021 đến ngày 31 tháng 8 năm 2021**.

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 cơ quan cấp tỉnh (Cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh):

+ Từ 500 giao dịch thủ tục hành chính trở lên chọn 150 mẫu điều tra;

+ Từ 200 đến dưới 500 giao dịch thủ tục hành chính chọn 100 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:

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại I và đô thị: Chọn 200 mẫu điều tra có giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 04 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát;

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại II chọn 150 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;

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại III 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 5.000 phiếu *(Chi tiết danh sách số lượng mẫu phiếu khảo sát tại Phụ lục 1, Phụ lục 2, Phụ lục 3 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 các tiêu chí được quy định tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 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 giai đoạn 2017 - 2020" và phù hợp với 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.

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 đối với các dịch vụ công được chọn khảo sát năm 2021.

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	30/9/2021
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	31/10/2021
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	15/11/2021
4	Giám sát, phúc tra khảo sát	Sở Nội vụ	Bưu điện tỉnh	30/11/2021
5	Xử lý và nhập dữ liệu	Bưu điện tỉnh	Sở Nội vụ	15/12/2021
6	Xây dựng và hoàn thiện dự thảo Báo cáo và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt	Sở Nội vụ	Bưu điện tỉnh	31/12/2021
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 2021	Sở Nội vụ	Bưu điện tỉnh	

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 Bình Định năm 2021 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 và phù hợp với diễn biến tình hình dịch bệnh Covid-19 trên địa bàn tỉnh.

- 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. Tổ chức giám sát, phúc tra việc điều tra xã hội học đảm bảo đúng mục đích, yêu cầu của Kế hoạch.

- 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 2021; 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 2021, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức đánh giá 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.

- Tổng hợp, nhập dữ liệu, xử lý kết quả điều tra, khảo sát và bàn giao cho Sở Nội vụ để phục vụ công tác phân tích số liệu, 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 hẹn 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. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Báo Bình Định, Đài Phát thành 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 2021 của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan 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:
- Vụ Cải cách hành chính;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND cấp xã được khảo sát;
- Đài PT và TH tỉnh, Báo Bình Định;
- Bưu điện tỉnh;
- LĐVP UBND tỉnh;
- THCB, PVHCC, HCTC
- Lưu: VT, KSTT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lâm Hải Giang

Phụ lục 1
DANH SÁCH PHÂN BỔ PHIẾU KHẢO SÁT
ĐỐI VỚI CÁC CƠ QUAN THUỘC UỶ BAN NHÂN DÂN TỈNH
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / 2021 của UBND tỉnh)

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu tối đa
1	Sở Giao thông vận tải	150
2	Sở Kế hoạch và Đầu tư	150
3	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	150
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	150
5	Sở Tư pháp	150
6	Sở Xây dựng	150
7	Sở Y tế	150
8	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	150
9	Sở Công thương	30
10	Sở Thông tin và Truyền thông	30
11	Sở Văn hóa - Thể thao	30
12	Sở Giáo dục và Đào tạo	30
13	Sở Tài chính	30
14	Sở Nội vụ	30
15	Sở Du lịch	30
16	Sở Khoa học và Công nghệ	30
17	Ban Quản lý Khu kinh tế	30
Tổng số		**1.470 phiếu**

Phụ lục 2
DANH SÁCH PHÂN BỔ PHIẾU KHẢO SÁT
ĐỐI VỚI CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / 2021 của UBND tỉnh)

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu tối đa	Ghi chú
I	**Thành phố Quy Nhơn**		Đơn vị hành chính loại I
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân thành phố	200 phiếu	
2	Phường Đống Đa	30 phiếu	
3	Phường Trần Quang Diệu	30 phiếu	
4	Phường Nhơn Bình	30 phiếu	
5	Phường Trần Hưng Đạo	30 phiếu	
II	**Thị xã Hoài Nhơn**		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân thị xã	200 phiếu	
2	Phường Tam Quan	30 phiếu	
3	Phường Hoài Tân	30 phiếu	
4	Phường Hoài Thanh Tây	30 phiếu	
5	Xã Hoài Châu Bắc	30 phiếu	
III	**Huyện Phù Cát**		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	200 phiếu	
2	Thị trấn Ngô Mây	30 phiếu	
3	Xã Cát Lâm	30 phiếu	
4	Xã Cát Khánh	30 phiếu	
5	Xã Cát Hưng	30 phiếu	
IV	**Huyện Phù Mỹ**		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	200 phiếu	
2	Thị trấn Phù Mỹ	30 phiếu	
3	Xã Mỹ Thành	30 phiếu	
4	Xã Mỹ Thắng	30 phiếu	
5	Xã Mỹ Phong	30 phiếu	
V	**Thị xã An Nhơn**		Đô thị loại III
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân thị xã	200 phiếu	

2	Phường Bình Định	30 phiếu	
3	Phường Nhơn Hưng	30 phiếu	
4	Xã Nhơn Phúc	30 phiếu	
5	Xã Nhơn Hạnh	30 phiếu	
VI	**Huyện Hoài Ân**		Đơn vị hành chính loại II
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	150 phiếu	
2	Thị trấn Tăng Bạt Hổ	30 phiếu	
3	Xã Ân Thạnh	30 phiếu	
4	Xã Ân Phong	30 phiếu	
VII	**Huyện Tây Sơn**		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	150 phiếu	
2	Thị trấn Phú Phong	30 phiếu	
3	Xã Bình Nghi	30 phiếu	
4	Xã Tây Bình	30 phiếu	
VIII	**Huyện Tuy Phước**		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	150 phiếu	
2	Thị trấn Tuy Phước	30 phiếu	
3	Xã Phước An	30 phiếu	
4	Xã Phước Hiệp	30 phiếu	
IX	**Huyện An Lão**		Đơn vị hành chính loại III
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	100 phiếu	
2	Thị trấn An Lão	30 phiếu	
3	Xã An Hòa	30 phiếu	
4	Xã An Tân	30 phiếu	
X	**Huyện Vân Canh**		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	100 phiếu	
2	Thị trấn Vân Canh	30 phiếu	
3	Xã Canh Vinh	30 phiếu	
4	Xã Canh Thuận	30 phiếu	
XI	**Huyện Vĩnh Thạnh**		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	100 phiếu	

2	Thị trấn Vĩnh Thạnh	30 phiếu	
3	Xã Vĩnh Quang	30 phiếu	
4	Xã Vĩnh Hòa	30 phiếu	
Tổng số		**2.890 phiếu**	

Phụ lục 3
DANH SÁCH PHÂN BỔ PHIẾU KHẢO SÁT
ĐỐI VỚI CÁC CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG ĐÓNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / 2021 của UBND tỉnh)

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu tối đa
1	Bảo hiểm xã hội tỉnh	150
2	Cục Thuế tỉnh	150
3	Cục Hải quan tỉnh	100
4	Kho bạc Nhà nước tỉnh	100
5	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	30
Tổng số		**530 phiếu**