

Số: /KH-UBND

Lai Châu, ngày tháng 8 năm 2022

KẾ HOẠCH

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Lai Châu năm 2022

Căn cứ Nghị quyết số 08-NQ/TU ngày 20 tháng 5 năm 2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021-2025, định hướng đến 2030;

Căn cứ Quyết định số 688/QĐ-UBND ngày 11 tháng 6 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Đề án “Đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030”;

Căn cứ Kế hoạch số 2943/KH-UBND ngày 20 tháng 9 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Lai Châu giai đoạn 2021-2030.

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch 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 với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2022 nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước.

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức để nắm bắt nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh và là cơ sở đánh giá, xếp loại Chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố năm 2022.

2. Yêu cầu

Việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước phải đảm bảo khoa học, khách quan, trung thực, kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh thông qua việc cung ứng một số dịch vụ hành chính công.

Việc thực hiện Kế hoạch phải đúng nội dung, tiến độ, chất lượng; đạt kết quả, mục tiêu đề ra; bảo đảm tiết kiệm, phù hợp với nguồn lực được phân bổ.

Sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai đảm bảo chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả; quá trình triển khai phải được giám sát chặt chẽ nhằm đảm bảo kết quả các hoạt động chính xác, khách quan, có chất lượng.

Việc triển khai và kết quả phải được thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận, dễ sử dụng đối với mọi đối tượng.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ĐIỀU TRA

1. Đối tượng

Đối tượng điều tra là người dân, người đại diện tổ chức có địa chỉ, số điện thoại liên hệ đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh.

2. Phạm vi

Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (*trừ các đơn vị: Văn phòng UBND tỉnh, Ban Dân tộc, Sở Ngoại vụ, Thanh Tra tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế cửa khẩu Ma Lù Thàng¹*).

Ủy ban nhân dân cấp huyện.

Ủy ban nhân dân cấp xã.

III. NỘI DUNG ĐIỀU TRA

1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước

Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.

Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.

Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.

Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

2. Thủ tục hành chính

Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.

Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.

¹ Các đơn vị không có thủ tục hành chính hoặc không phát sinh hồ sơ thủ tục hành chính.

Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

Thời hạn giải quyết (*tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả*) là đúng quy định.

3. Công chức trực tiếp giải quyết công việc

Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.

Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.

Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.

Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.

Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.

Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

Kết quả đúng quy định.

Kết quả có thông tin đầy đủ.

Kết quả có thông tin chính xác.

5. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

Áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí đo lường hài lòng về yếu tố này gồm:

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.

- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

IV. QUY MÔ, PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA

1. Quy mô điều tra

Việc xác định quy mô mẫu phiếu điều tra đảm bảo phù hợp đối với từng cơ quan, đơn vị, địa phương được thực hiện căn cứ dựa trên khối lượng phát sinh hồ sơ giao dịch. Cụ thể:

- Đối với các đơn vị phát sinh dưới 100 hồ sơ giao dịch: 15 phiếu.

- Đối với đơn vị phát sinh từ 100 - 400 hồ sơ giao dịch: 10% -15% phiếu/hồ sơ giao dịch.

- Đối với đơn vị phát sinh từ 400 - 5.000 hồ sơ giao dịch: 2% - 5% phiếu/hồ sơ giao dịch.

- Đối với đơn vị phát sinh từ 5.000 hồ sơ giao dịch trở lên: 0.5% - 1,5% phiếu/hồ sơ giao dịch.

(Có Phụ lục chi tiết kèm theo)

Trên cơ sở quy mô mẫu điều tra dự kiến, thực hiện phân bổ phiếu điều tra theo địa bàn để bảo đảm tính đại diện của mẫu điều tra. Việc phân bổ số lượng phiếu điều tra có thể được điều chỉnh căn cứ tình hình thực tế, bảo đảm các yêu cầu thống kê và phải đảm bảo tối thiểu 15 phiếu/đơn vị, tối đa không quá 200 phiếu/đơn vị.

Đối tượng khảo sát, lấy ý kiến được chọn theo phương pháp ngẫu nhiên từ danh sách cá nhân, tổ chức có giao dịch giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính từ ngày 01/9/2021 - 30/6/2022 tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Phương pháp điều tra

Việc điều tra được tiến hành bằng cách hỏi trực tiếp ý kiến của người dân, tổ chức thông qua phiếu điều tra xã hội học.

3. Tiến độ thực hiện

TT	Nhiệm vụ	Thời gian	Cơ quan thực hiện
1	Ban hành văn bản chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương	Tháng 8/2022	Sở Nội vụ
2	Lựa chọn mẫu phiếu điều tra	Tháng 8/2022	Sở Nội vụ; Ủy ban MTTQ tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh
3	Thực hiện việc phát và thu phiếu điều tra	Tháng 9/2022	Bưu điện tỉnh
4	Giám sát, kiểm tra, phúc tra việc điều tra xã hội học	Tháng 9/2022	Sở Nội vụ, Ủy ban MTTQ tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh
5	Nhập dữ liệu, thống kê, phân tích, tổng hợp số liệu, các thông tin được đánh giá trong phiếu điều tra, xây dựng báo cáo kết quả điều tra	Tháng 10 - 11/2022	Sở Nội vụ
6	Công bố chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022	Tháng 12/2022	Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thành phố, các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai, thực hiện Kế hoạch.

Chọn cỡ mẫu phiếu điều tra; xây dựng phiếu điều tra, phương án điều tra; tổng hợp, xây dựng báo cáo kết quả điều tra và tham mưu cho UBND tỉnh công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2022.

Hợp đồng với Bưu điện tỉnh để triển khai điều tra xã hội học theo Kế hoạch.

Phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh tổ chức thực hiện có hiệu quả việc triển khai đo lường sự hài lòng năm 2022 và tiến hành giám sát việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học và phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học đối với tối thiểu 20% cỡ mẫu điều tra xã hội học.

2. Sở Tài chính

Phối hợp, hướng dẫn Sở Nội vụ quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí theo quy định hiện hành.

3. Các sở, ban, ngành tỉnh

Thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ mục tiêu, yêu cầu, nội dung của cuộc điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức để đảm bảo cán bộ, công chức, viên chức: (i) Có nhận thức đủ về thực trạng cung ứng dịch vụ công nói chung và dịch vụ công thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan nói riêng; (ii) có thái độ, tác phong phục vụ người dân, tổ chức tốt trong thực thi công vụ; (iii) thực hiện cung ứng dịch vụ công có chất lượng tốt, hướng đến sự hài lòng của người dân, tổ chức.

Trên cơ sở Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2022, xác định, thực hiện các giải pháp thiết thực, hiệu quả nhằm đơn giản hóa thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức.

Cung cấp kịp thời, đầy đủ, thông tin kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết theo nội dung yêu cầu của Sở Nội vụ.

4. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố

Thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ, mục tiêu, yêu cầu, nội dung của cuộc điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, đảm bảo:

- Cán bộ, công chức, viên chức: (i) Có nhận thức đầy đủ về thực trạng cung ứng dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; (ii) có thái độ, tác phong phục vụ người dân, tổ chức tốt trong thực thi công

vụ; (iii) thực hiện cung ứng dịch vụ công có chất lượng tốt, hướng đến sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Người dân, tổ chức: (i) Có nhận thức đủ về thực trạng cung ứng dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; (ii) giám sát tích cực, phản hồi ý kiến chính xác, khách quan về việc cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước và nhu cầu, mong đợi của bản thân đối với dịch vụ công.

Trên cơ sở Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2022, xác định, thực hiện các giải pháp thiết thực, hiệu quả nhằm tổ chức tốt hoạt động của Bộ phận Một cửa; nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cho người dân, tổ chức; nghiên cứu, đề xuất với cấp có thẩm quyền tiếp tục đơn giản hóa, cắt giảm thủ tục hành chính, điều kiện kinh doanh.

Cung cấp kịp thời, đầy đủ, thông tin kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết theo nội dung yêu cầu của Sở Nội vụ.

Chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị và các đơn vị cấp xã phối hợp, hỗ trợ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2022.

Chỉ đạo Phòng Nội vụ, các đơn vị có liên quan bố trí kinh phí, nhân lực cho hoạt động điều tra tại địa phương (*bố trí lãnh đạo Phòng Nội vụ làm đầu mối liên lạc trong quá trình triển khai nhiệm vụ*).

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu Chiến binh tỉnh

Phối hợp với Sở Nội vụ để triển khai thực hiện nhiệm vụ theo yêu cầu của Kế hoạch.

6. Báo Lai Châu, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Cổng thông tin điện tử tỉnh, Trang thông tin cải cách hành chính tỉnh

Có trách nhiệm thông tin, tuyên truyền về nội dung, kết quả điều tra xã hội học 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.

7. Bureau điện tỉnh Lai Châu

Lập danh sách điều tra viên của đơn vị.

Phối hợp với Sở Nội vụ hướng dẫn, tập huấn cho điều tra viên của đơn vị để triển khai điều tra xã hội học về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2022 của tỉnh Lai Châu.

Nhận phiếu, phát phiếu, hướng dẫn người dân, tổ chức điền phiếu điều tra xã hội học, thu phiếu gửi Sở Nội vụ theo quy định.

Lập danh sách kết quả phát, thu phiếu để phục vụ cho công tác giám sát và phúc tra kết quả điều tra xã hội học tại tỉnh.

8. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện lấy từ nguồn kinh phí cải cách hành chính đã cấp về Sở Nội vụ tại Quyết định số 1688/QĐ-UBND ngày 13/12/2021 của UBND tỉnh Lai Châu về việc giao dự toán thu, chi ngân sách địa phương năm 2022.

Việc lập dự toán quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của Bộ Tài chính.

Trên đây là Kế hoạch 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 Lai Châu năm 2022. Trong quá trình thực hiện Kế hoạch nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Sở Nội vụ*) để thống nhất thực hiện./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- TT Tỉnh ủy;
- TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Bưu điện tỉnh;
- Báo Lai Châu;
- Đài PT-TH tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Trang thông tin cải cách hành chính tỉnh;
- Lưu: VT, KS.

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

Tổng Thanh Hải

PHỤ LỤC:
DANH SÁCH CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐIỀU TRA
VÀ PHÂN BỐ CỖ MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2022

STT	Tên đơn vị	Số phiếu điều tra
I	Các sở	440
1	Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch	15
2	Sở Thông tin và Truyền thông	15
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	15
4	Sở Tài chính	15
5	Sở Xây dựng	15
6	Sở Khoa học và Công nghệ	15
7	Sở Lao động, thương binh và xã hội	15
8	Sở Y tế	15
9	Sở Công thương	20
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	20
11	Sở Nội vụ	30
12	Sở Kế hoạch và Đầu tư	45
13	Sở Tư pháp	50
14	Sở Giao thông vận tải	60
15	Sở Tài nguyên và Môi trường	95
II	Các huyện, thành phố	1.170
Huyện Nậm Nhùn	Tổng	100
	Huyện	40
	Thị trấn Nậm Nhùn	20
	Xã Nậm Ban	20
	Xã Mường Mô	20
Thành phố Lai Châu	Tổng	120
	Thành phố	60
	Phường Tân Phong	20
	Phường Quyết Thắng	20
	Phường Quyết Tiến	20
Huyện Tân Uyên	Tổng	120
	Huyện	60
	Thị trấn Tân Uyên	20
	Xã Nậm Sỏ	20
	Xã Nậm Cắn	20
Huyện Than Uyên	Tổng	140
	Huyện	80
	Thị trấn Than Uyên	20
	Xã Mường Kim	20
	Xã Khoen On	20

STT	Tên đơn vị	Số phiếu điều tra
Huyện Sìn Hồ	Tổng	160
	Huyện	100
	Thị trấn Sìn Hồ	20
	Xã Noong Hẻo	20
	Xã Chăn Nưa	20
Huyện Phong Thổ	Tổng	170
	Huyện	110
	Thị trấn Phong Thổ	20
	Xã Đào San	20
	Xã Khổng Lào	20
Huyện Tam Đường	Tổng	170
	Huyện	110
	Thị trấn Tam Đường	20
	Xã Bản Hòn	20
	Xã Bình Lư	20
Huyện Mường Tè	Tổng	190
	Huyện	130
	Thị trấn Mường Tè	20
	Xã Bum Tờ	20
	Xã Mường Tè	20
TỔNG I + II		1.610