

Số: /KH-UBND

Lai Châu, ngày tháng 8 năm 2023

## 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 2023

Triển khai thực hiện 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; 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”; 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 2023 với các nội dung sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

Đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ và chất lượng cung cấp dịch vụ công của 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.

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.

Tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính trong cung cấp dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

Là cơ sở đánh giá, xếp loại Chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố năm 2023.

### 2. Yêu cầu

Việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước phải đảm bảo tính khoa học, khách

quan, chính xác, 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.

Việc triển khai và kết quả phải được thông tin chính xác, kịp thời, dễ tiếp cận 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, tổ chức.

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.

## **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

### **1. Phạm vi, đối tượng và quy mô điều tra**

#### **a) Đối tượng**

Đối tượng điều tra là người dân, người đại diện tổ chức trực tiếp giao dịch và nhận kết quả các dịch vụ hành chính công của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh từ ngày 01 tháng 7 năm 2022 đến 30 tháng 6 năm 2023.

#### **b) 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 tỉnh<sup>1</sup>*).

- Ủy ban nhân dân cấp huyện.

- Ủy ban nhân dân cấp xã.

#### **c) 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 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh:

+ Dưới 100 hồ sơ giao dịch: 15 phiếu.

+ Từ 100 đến 500 hồ sơ giao dịch: 10% đến 20% phiếu/tổng hồ sơ giao dịch.

+ Từ 500 hồ sơ giao dịch trở lên: 0,5% đến 9% phiếu/tổng hồ sơ giao dịch.

- Đối với các huyện, thành phố

+ Chọn từ 50 phiếu/tổng hồ sơ giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện.

---

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

+ Chọn từ 30 phiếu/tổng hồ sơ giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã (chọn 03 xã/huyện, thành phố<sup>2</sup>).

*(Có phụ lục phân bổ 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.

## **2. Nội dung phiếu điều tra xã hội học**

Nội dung các phiếu 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. Phiếu điều tra xã hội học 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 cuộc điều tra hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi; thông tin cá nhân người dân/tổ chức.

- Phần câu hỏi: Các câu hỏi về: (i) quá trình giao dịch và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, (ii) về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công, (iii) về sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

## **3. Phương pháp điều tra**

Tùy theo tình hình thực tế và đối tượng được điều tra có thể sử dụng 2 phương pháp sau:

- Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời.
- Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn (đối với cá nhân không biết chữ).

## **4. Tiến độ thực hiện**

<b>TT</b>	<b>Nhiệm vụ</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Cơ quan thực hiện</b>
1	Ban hành văn bản chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương	Tháng 8/2023	Sở Nội vụ
2	Lựa chọn mẫu phiếu điều tra	Tháng 8/2023	Sở Nội vụ; Ủy ban MTTQ tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh

<sup>2</sup> Việc lựa chọn xã được điều tra: (1) Phân loại cấp xã thành 3 nhóm theo phân loại đơn vị hành chính cấp xã. (2) Chọn mặc định xã, phường có trụ sở của UBND huyện, thành phố và tại các danh sách còn lại chọn xã, phường có số thứ tự 01 tại mỗi danh sách để điều tra

<b>TT</b>	<b>Nhiệm vụ</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Cơ quan thực hiện</b>
3	Thực hiện việc phát và thu phiếu điều tra	Tháng 9/2023	Bưu điện tỉnh
4	Giám sát, kiểm tra, phúc tra việc điều tra xã hội học	Tháng 9/2023	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 9 - 10/2023	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 2023	Tháng 12/2023	Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu

### **III. 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 các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này.

- 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, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2023.

- 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 Kế hoạch điều tra; 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.

- Thành lập Hội đồng nghiệm thu Phương án điều tra, Phiếu điều tra và Báo cáo 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 Lai Châu năm 2023.

## **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**

- 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.

- Thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ mục tiêu, yêu cầu, nội dung của Kế hoạch điều tra, đảm bảo cán bộ, công chức, viên chức: (i) Có nhận thức đầy 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 2023, 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.

## **4. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố**

- 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.

- Thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ, mục tiêu, yêu cầu, nội dung của Kế hoạch điều tra, 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 2023, xác định, thực hiện các giải pháp thiết thực, hiệu quả nhằm tổ chức tốt hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; 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.

- 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 2023.

- 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 và theo Chương trình phối hợp số 01/CTPH-SNV-UBMTTQ-HCCB ngày 20 tháng 10 năm 2021 giữa Sở Nội vụ, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2025.

#### **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. Bưu 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 2023 của tỉnh Lai Châu.

- Nhận phiếu, phát phiếu, hướng dẫn người dân, tổ chức điền phiếu điều tra xã hội học đúng quy định, 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.

### **IV. 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 1628/QĐ-UBND ngày 12/12/2022 của UBND tỉnh Lai Châu về việc giao dự toán thu, chi ngân sách địa phương năm 2023.

- 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 2023. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

***Nơi nhận:***

- Bộ Nội vụ;
- 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**