

PHƯƠNG PHÁP

Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu giai đoạn 2024-2026
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày/6/2024
của UBND tỉnh Lai Châu)

I. PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Mục tiêu chung

Nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình theo mục tiêu của Nghị quyết số 08-NQ/TU ngày 20/5/2021 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 năm 2030 và mục tiêu của Kế hoạch số 2943/KH-UBND ngày 20/9/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về cải cách hành chính tỉnh Lai Châu giai đoạn 2021-2030.

2. Mục tiêu cụ thể

- Hàng năm, tiến hành đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.
- Thu thập các thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước dựa trên cảm nhận của người dân. Từ đó chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có những giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và sự hài lòng của người dân.
- Nâng cao nhận thức, văn hóa thực thi công vụ lấy người dân làm trung tâm trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.
- Tạo điều kiện, 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.

3. Yêu cầu

- Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân trên địa bàn tỉnh phải được dựa trên cơ sở Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính do Bộ Nội vụ ban hành và phải bảo đảm khoa học, khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với yêu cầu, điều kiện, nguồn lực của tỉnh.
- Nội dung, các yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là "đo lường sự hài lòng của người dân") phải cụ thể, dễ hiểu, phù hợp với mục tiêu, yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước, quy định của pháp luật hiện hành; cho phép

điều chỉnh phù hợp với yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước, bối cảnh thực tiễn ở từng thời điểm cụ thể.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân bảo đảm khách quan, chính xác, đại diện cho ý kiến của người dân.

4. Đối tượng khảo sát, phạm vi khảo sát

- Đối tượng khảo sát: Là người dân đại diện cho hộ gia đình, đủ từ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực hành vi, biết đọc, biết viết.

- Phạm vi thực hiện khảo sát: 08 huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh Lai Châu.

5. Nội dung đo lường sự hài lòng

Đo lường sự hài lòng của người dân được thực hiện đối với 3 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.

5.1. Đo lường nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, các tiêu chí đo lường gồm:

- Mức độ quan tâm theo dõi của người dân đối với 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 TTHC.

- 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.

5.2. Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc tổ chức thực hiện chính sách công

- Các chính sách công lựa chọn đo lường sự hài lòng của người dân trên địa bàn tỉnh gồm: Chính sách phát triển kinh tế; chính sách an sinh xã hội; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách khám, chữa bệnh.

- 04 yếu tố trong nội dung tổ chức thực hiện chính sách công lựa chọn để đo lường gồm: (i) Trách nhiệm giải trình của chính quyền; (ii) Sự tham gia của người dân; (iii) chất lượng tổ chức thực hiện; (iv) kết quả tác động. Mỗi yếu tố lựa chọn một số tiêu chí cụ thể để đo lường sự hài lòng và mỗi tiêu chí được phản ánh trong một câu hỏi khảo sát (có bảng chi tiết kèm theo).

5.3 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 cấp huyện, cấp xã.

- 05 yếu tố trong nội dung cung ứng dịch vụ hành chính công lựa chọn để đo lường gồm: (i) tiếp cận dịch vụ; (ii) thủ tục hành chính; (iii) công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính; (iv) kết quả giải quyết thủ tục hành chính; (v) việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân. Mỗi yếu tố lựa chọn một số tiêu chí cụ thể để đo lường sự hài lòng và mỗi tiêu chí được phản ánh trong một câu hỏi khảo sát (có bảng chi tiết kèm theo).

Bảng nội dung, yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Nội dung	Yếu tố	Tiêu chí đo lường
Việc tổ chức thực hiện chính sách công	Trách nhiệm giải trình của chính quyền	1. Chính quyền cung cấp thông tin, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu.
	Sự tham gia của người dân	2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng nêu ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.
	Chất lượng tổ chức thực hiện	3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương
		4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương.
		5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương.
		6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.
	Kết quả, tác động	7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn.

Nội dung	Yếu tố	Tiêu chí đo lường
		<p>8. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.</p> <p>9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn.</p> <p>10. Trường phổ thông công lập dạy học cho học sinh tốt hơn.</p> <p>11. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn.</p>
Việc cung ứng dịch vụ hành chính công	Tiếp cận dịch vụ	12. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.
		13. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.
		14. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.
	Thủ tục hành chính	15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.
		16. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.
		17. Công chức yêu cầu người dân nộp phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.
		18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.
	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	19. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.
		20. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.
		21. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.
	Kết quả	22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.

Nội dung	Yếu tố	Tiêu chí đo lường
		23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.
		24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.
	Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	25. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
		26. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.
		27. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

5.4. 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.

6. Các chỉ số; thang đo, cách thức tính chỉ số

6.1. Các chỉ số

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân được thể hiện qua một bộ chỉ số, gồm 03 nhóm: (i) Nhóm các chỉ số nhận định, đánh giá của người dân; (ii) Nhóm các chỉ số hài lòng của người dân; (iii) Nhóm các chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân.

6.2. Thang đo, cách thức tính chỉ số

a) Thang đo, cách tính chỉ số nhận định, đánh giá của người dân

- Thang đo nhận định, đánh giá của người dân gồm các đo định danh và thang đo khoảng.

- Cách tính chỉ số nhận định, đánh giá áp dụng thang đo định danh:

Chỉ số nhận định, đánh giá được tính theo công thức:
$$\frac{a}{b} \times 100 (\%)$$

Trong đó: a là tổng số người chọn cùng một phương án trả lời của một câu hỏi; b là tổng số người trả lời câu hỏi đó.

- Cách tính chỉ số nhận định, đánh giá áp dụng thang đo khoảng: Chỉ số nhận định, đánh giá được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4}{(c + d + e + g) \times 4} \times 100 (\%)$$

Trong đó: c là tổng số người chọn phương án trả lời 1, d là tổng số người chọn phương án trả lời 2, e là tổng số người chọn phương án trả lời 3, g là tổng số người chọn phương án trả lời 4.

b) Thang đo, cách tính chỉ số hài lòng của người dân

- Thang đo sự hài lòng của người dân là thang đo Likert với 05 mức điểm tương ứng với 05 mức độ hài lòng của người dân như sau:

Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;

Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;

Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm ;

Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo tiêu chí:

Chỉ số hài lòng theo tiêu chí được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4 + h \times 5}{(c + d + e + g + h) \times 5} \times 100 (\%)$$

Trong đó:

c là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất không hài lòng”;

d là tổng số người chọn phương án trả lời “Không hài lòng”;

e là tổng số người chọn phương án trả lời “Bình thường”;

g là tổng số người chọn phương án trả lời “Hài lòng”;

h là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất hài lòng”.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo yếu tố:

Chỉ số hài lòng theo yếu tố bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng yếu tố.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo nội dung:

Chỉ số hài lòng theo nội dung bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng nội dung.

- Cách tính chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính:

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính bằng trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí.

c) Thang đo, cách tính chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân

- Thang đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân là thang đo khoảng.

- Cách thức tính chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân: Chỉ số nhu cầu, mong đợi được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4}{(c + d + e + g) \times 4} \times 100 (\%)$$

Trong đó: c là tổng số người chọn phương án trả lời 1, d là tổng số người chọn phương án trả lời 2, e là tổng số người chọn phương án trả lời 3, g là tổng số người chọn phương án trả lời 4.

7. Thu thập thông tin

7.1. Chọn mẫu khảo sát

Tại mỗi huyện, thành phố lựa chọn 03 đơn vị xã, phường, thị trấn (riêng

huyện Sin hồ, huyện Phong Thổ chọn 5 đơn vị cấp xã); mỗi xã, phường, thị trấn lựa chọn 3 thôn, bản, tổ dân phố; mỗi thôn, bản, tổ dân phố lựa chọn 30 hộ gia đình.

- Thực hiện chọn đơn vị xã, phường, thị trấn như sau:

(1) Phân các xã, phường, thị trấn thành 3 nhóm theo 3 loại đơn vị hành chính cấp xã theo quy định; lập danh sách các xã, phường, thị trấn của mỗi nhóm theo vần abc.

(2) Chọn mặc định thị trấn, phường là trung tâm hành chính của huyện, thành phố; chọn ngẫu nhiên các xã, phường còn lại theo quy tắc chọn ngẫu nhiên trong khảo sát (*nếu trùng đơn vị cấp xã đã được chọn điều tra sự hài lòng về sự phục vụ hành chính của cấp tỉnh do Bộ Nội vụ thực hiện thì sẽ lựa chọn đơn vị cấp xã liền kề trước hoặc sau đơn vị cấp xã đã được chọn*).

- Thực hiện chọn thôn, bản, tổ dân phố như sau:

(1) Tại mỗi xã, phường, thị trấn được chọn khảo sát, lập danh sách các thôn, bản, tổ dân phố theo vần abc.

(2) Chọn mặc định thôn, bản, tổ dân phố có trụ sở chính quyền xã, phường, thị trấn; chọn ngẫu nhiên các tổ dân phố còn lại theo quy tắc chọn ngẫu nhiên trong điều tra (*nếu trùng thôn, bản, tổ dân phố đã được chọn điều tra sự hài lòng về sự phục vụ hành chính của cấp tỉnh do Bộ Nội vụ thực hiện thì sẽ lựa chọn thôn, bản, tổ dân phố liền kề trước hoặc sau thôn, bản, tổ dân phố đã được chọn*).

- Chọn hộ gia đình: Mỗi thôn, bản, tổ dân phố được chọn khảo sát, lập danh sách 30 hộ gia đình. Các hộ gia đình được đưa vào danh sách phải đảm bảo đại diện của tất cả các phố, phường, đội, xóm, điểm bản của thôn, bản, tổ dân phố đó.

7.2. Phiếu khảo sát

Phiếu khảo sát được thiết kế sẵn, đảm bảo phù hợp, dễ đọc, dễ hiểu, dễ trả lời với mọi người dân và không yêu cầu người dân cung cấp thông tin, danh tính (*mẫu phiếu tại Phụ lục kèm theo*)

7.3. Hình thức thực hiện khảo sát

Căn cứ vào điều kiện thực tiễn, nguồn lực, quy mô khảo sát, có thể lựa chọn hình thức khảo sát trong 2 hình thức sau:

- Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân, thông qua 2 phương pháp:

+ Phát phiếu điều tra điện tử: Điều tra viên sẽ cung cấp đường link phiếu điều tra thông qua gmail hoặc zalo của đối tượng khảo sát, hướng dẫn người đại diện hộ gia đình thực hiện các bước đăng nhập, thực hiện khảo sát trên điện thoại di động thông minh hoặc trên máy tính. Kết quả điều tra của các đối tượng

điều tra sẽ được gửi về Phần mềm chấm điểm chỉ số cải cách hành chính của tỉnh khi đối tượng điều tra kết thúc điều tra và nhấn nút gửi đi.

+ Phát phiếu điều tra giấy: Điều tra viên sẽ đưa phiếu điều tra để người đại diện hộ gia đình tự trả lời, thu phiếu đã trả lời, kiểm phiếu thu về để đảm bảo tất cả các câu hỏi đều được trả lời. Phiếu điều tra sau khi kiểm duyệt hợp lệ, có đầy đủ thông tin sẽ được nhập dữ liệu vào Phần mềm chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh. Phương pháp này áp dụng đối với những địa điểm điều tra không có mạng internet, người dân không có thiết bị điện thoại thông minh...

- Khảo sát trực tuyến trên Trang thông tin điện tử cải cách hành chính tỉnh; qua phần mềm chấm điểm chỉ số cải cách hành chính hoặc các nền tảng xã hội.

7.4. Phúc tra khảo sát

Căn cứ vào điều kiện thực tiễn, nguồn lực, quy mô khảo sát, có thể lựa chọn hình thức phúc tra khảo sát trong 2 hình thức sau:

- Gọi điện thoại phỏng vấn trực tiếp tới người đại diện hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu.

- Phát phiếu khảo sát lại (mẫu phiếu phúc tra) đến người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát theo hình thức trực tiếp.

Yêu cầu kết quả phúc tra khảo sát phải khách quan, trung thực, chính xác và được sử dụng làm cơ sở để xử lý các tồn tại, vi phạm và rút kinh nghiệm cho các cuộc khảo sát sự hài lòng của người dân trong thời gian tới. Thực hiện phúc tra 20% trên tổng số phiếu điều tra thu về.

7.5. Kiểm tra, đánh mã phiếu khảo sát; nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát; tính toán chỉ số; xây dựng báo cáo kết quả

Sau khi phiếu khảo sát được thu về, cần phải kiểm tra, đánh mã phiếu khảo sát (đối với phiếu điều tra giấy); nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát; tính toán chỉ số và xây dựng báo cáo kết quả.

8. Báo cáo kết quả

Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân phải đảm bảo dễ đọc, dễ hiểu, dễ sử dụng đối với người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học. Báo cáo phải đảm bảo tối thiểu các nội dung, yêu cầu cơ bản sau:

a) Tên báo cáo:

- Tên đầy đủ: Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm (năm được đo lường).

- Tên viết tắt: SIPAS..... (năm được đo lường).

b) Nội dung báo cáo:

Báo cáo kết quả đo lường gồm các nội dung cơ bản sau:

- Giới thiệu: Cơ sở, phương pháp, trách nhiệm thực hiện.

- Kết quả của năm:

+ Nêu, phân tích thành phần nhân khẩu học của đối tượng tham gia trả lời khảo sát.

+ Nêu, phân tích, so sánh kết quả các năm của các chỉ số nhận định, chỉ số hài lòng, chỉ số mong đợi.

- Nhận xét, đánh giá kết quả đạt được, tồn tại của năm và ý nghĩa, tác động của chúng; sự chuyển biến, xu hướng của các chỉ số qua các năm.

- Đề xuất, kiến nghị: Đề xuất giải pháp, kiến nghị với các cơ quan, cá nhân có thẩm quyền, liên quan.

c) Phụ lục báo cáo: Các bảng thống kê số liệu; mẫu phiếu khảo sát của năm.

II. TRÁCH NHIỆM TRIỂN KHAI PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Sở Nội vụ

Sở Nội vụ là cơ quan chủ trì tổ chức thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh, có trách nhiệm:

a) Hàng năm, áp dụng phương pháp này để tham mưu UBND tỉnh kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân trên địa bàn tỉnh; tổ chức triển khai kế hoạch, báo cáo kết quả cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh. Phối hợp với các đơn vị có liên quan tham mưu UBND tỉnh tổ chức công bố chỉ số hài lòng của người dân.

b) Theo dõi, đánh giá, báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, kế hoạch, giải pháp khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của các cơ quan hành chính.

c) Đề xuất khen thưởng, xử lý các cơ quan, đơn vị, địa phương về kết quả Chỉ số hài lòng cùng với kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính.

d) Tham mưu UBND tỉnh chỉnh sửa, bổ sung Phương pháp khi có những căn cứ pháp lý thay đổi nhằm đảm bảo phù hợp với yêu cầu thực tiễn và quy định của cấp trên.

2. Văn phòng UBND tỉnh

Phối hợp với Sở Nội vụ trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt và

tổ chức công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cơ quan, đơn vị hàng năm.

Định kỳ hằng tháng công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đồng thời gửi Sở Nội vụ - Cơ quan thường trực Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính tỉnh.

3. Các Sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố

a) Phối hợp với Sở Nội vụ triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng hàng năm.

b) Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai đo lường sự hài lòng và kết quả Chỉ số hài lòng tại cơ quan, đơn vị. Xây dựng kế hoạch, giải pháp khắc phục những tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân.

c) Thông tin, trao đổi kịp thời với Sở Nội vụ về những phát sinh, bất cập trong quá trình triển khai đo lường sự hài lòng để báo cáo UBND tỉnh xem xét, xác định các giải pháp khắc phục, rút kinh nghiệm giúp đảm bảo việc áp dụng Phương pháp phù hợp, hiệu quả.

4. Báo Lai Châu, Đài Phát thanh và Truyền hình Lai Châu, Cổng thông tin điện tử tỉnh và các cơ quan thông tin đại chúng

Tổ chức thông tin, tuyên truyền về mục đích, mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh tới cán bộ, công chức, viên chức, người dân.

Nội dung thông tin, tuyên truyền phải dễ hiểu, dễ sử dụng; hình thức thông tin, tuyên truyền phải đa dạng, phù hợp, dễ tiếp cận đối với người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học. Thực hiện thông tin, tuyên truyền trên: Chương trình truyền hình, chương trình phát thanh; chuyên mục, bài, tin trên báo viết, báo điện tử, báo mạng, trang thông tin điện tử; phát trên loa phát thanh cấp xã...

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

Tiếp tục phối hợp với Sở Nội vụ để triển khai thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh hàng năm./.