

SỞ NỘI VỤ**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 512 /KH-SNV

Thừa Thiên Huế, ngày 18 tháng 3 năm 2024

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 trên địa bàn tỉnh năm 2024**

Thực hiện Quyết định số 3044/QĐ-UBND ngày 22/12/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính gắn với chính quyền số, dịch vụ đô thị thông minh năm 2024; Sở Nội vụ 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 trên địa bàn tỉnh năm 2024 với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**1. Mục tiêu****a) Mục tiêu chung:**

Nhằm thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh năm 2024, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm, thực hiện thành công các mục tiêu phát triển bền vững, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi là “hài lòng của người dân”) trên cơ sở tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin cung cấp dữ liệu để xây dựng, tham mưu cho Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh công bố Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS) năm 2024;

- Xây dựng, cung cấp cơ sở dữ liệu trực tuyến về việc tổ chức thực hiện và kết quả thực hiện cải cách hành chính của tỉnh, các sở, ban, ngành, địa phương trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh (tại địa chỉ là: dichvucong.thuathienhue.gov.vn);

- Nhằm khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã;

- Tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền các cấp.

- Thông qua việc khảo sát, đánh giá, các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức, nghiên cứu, phân tích, đề xuất giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước;

- Cung cấp thông tin kịp thời phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, tổ chức thực hiện cải cách hành chính của tỉnh.

2. Yêu cầu:

- Việc triển khai các hoạt động đảm bảo tuân thủ đúng kế hoạch, phương pháp; phù hợp với nguồn lực được phân bổ, tiết kiệm; đạt kết quả, mục tiêu đề ra.

- Có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai.

- Phương pháp điều tra, khảo sát, thu thập thông tin đa dạng, phù hợp với thực tế của đơn vị, đối tượng khảo sát.

- Công tác khảo sát, đo lường phải được thực hiện một cách khách quan, khoa học; bảo đảm phản ánh sát thực tế về hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của cơ quan, đơn vị, địa phương được khảo sát.

II. HÌNH THỨC THU THẬP THÔNG TIN

1. Phạm vi, đối tượng khảo sát:

Thực hiện điều tra, khảo sát đối với người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế thông qua khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đã thực hiện giao dịch và nhận kết quả của các dịch vụ hành chính công tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã trên địa bàn tỉnh.

2. Cách thức khảo sát:

- Được đo lường thông qua điều tra xã hội học đối với người dân, đại diện tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính ở các dịch vụ hành chính công được lựa chọn khảo sát.

- Việc điều tra xã hội học được triển khai theo 2 phương thức

+ Đối với các sở, ban, ngành cấp tỉnh có hầu hết là cơ quan, tổ chức giao dịch dịch vụ hành chính công: Sở Nội vụ phối hợp với Bưu điện tỉnh thực hiện phát thu phiếu điều tra trực tiếp từ danh sách mẫu đơn vị cung cấp.

+ Đối với các sở, ban, ngành cấp tỉnh có người dân giao dịch dịch vụ hành chính công; UBND cấp huyện và UBND cấp xã: thực hiện khảo sát tại Hệ thống

“Khảo sát mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công trên HueS” ngay sau khi người dân nhận kết quả giải quyết hồ sơ (theo Phụ lục Hướng dẫn đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức năm 2024 trên HueS kèm theo Kế hoạch này).

3. Chọn mẫu khảo sát

- Chọn mẫu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2024 được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên.

- Số lượng mẫu khảo sát: Khảo sát tất cả các cá nhân thực hiện giao dịch thủ tục hành chính đảm bảo số lượng phiếu khảo sát thu về ít nhất là:

Số lượt giao dịch của tổ chức, cá nhân/năm	Số lượng phiếu khảo sát thu về tối thiểu
Dưới 100 hồ sơ	100% số lượng phiếu khảo sát
Từ 100 đến dưới 1.000 hồ sơ	Từ 100 phiếu trở lên
Từ 1.000 đến dưới 5.000 hồ sơ	Từ 200 phiếu trở lên
Từ 5.000 hồ sơ trở lên	Từ 500 phiếu trở lên

III. NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Khảo sát đo lường sự hài lòng qua Hệ thống “Khảo sát mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công trên HueS” (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã)

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Nâng cấp, phát triển Hệ thống khảo sát đo lường mức độ hài lòng trên phần mềm HueS	Sở Nội vụ	Sở Thông tin và Truyền thông	Trước ngày 30/3/2024
2	Tiếp tục triển khai đến từng cá nhân đã thực hiện dịch vụ hành chính công với đơn vị, địa phương và đã nhận kết quả năm 2024 thực hiện đánh giá mức độ hài lòng tại Hệ thống “Khảo sát mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công” trên phần mềm HueS	Các cơ quan, địa phương	Sở Nội vụ	Thường xuyên
3	Giám sát, kiểm tra quá trình khảo sát	Sở Nội vụ		
4	Phân tích dữ liệu; tổng hợp kết quả khảo sát của từng cơ quan, đơn vị qua dữ liệu từ Hệ thống đo lường sự hài lòng.	Sở Nội vụ		Trước ngày 30/10/2024

2. Khảo sát đo lường sự hài lòng thông qua phát phiếu trực tiếp (đối với các sở, ban, ngành có hầu hết tổ chức giao dịch TTHC)

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Xây dựng đề cương khảo sát, hoàn thiện mẫu phiếu điều tra, xây dựng phương án điều tra chi tiết, in ấn tài liệu hướng dẫn.	Sở Nội vụ		
2	Hướng dẫn, chọn mẫu khảo sát, lập danh sách mẫu điều tra chính thức và dự phòng đối với một số đơn vị có cơ quan, tổ chức thực hiện giao dịch dịch vụ hành chính công là chủ yếu.	Sở Nội vụ	Các cơ quan, địa phương	Trước ngày 15/8/2024
a)	Chọn, lập danh sách mẫu khảo sát chính thức, dự phòng của cơ quan, địa phương.	Các cơ quan, địa phương	Sở Nội vụ	Trước ngày 28/8/2024
b)	Rà soát, bổ sung, hoàn thiện thông tin cụ thể của các đối tượng điều tra.	Sở Nội vụ	Các cơ quan, địa phương	Trước ngày 30/8/2024
c)	Tổng hợp danh sách mẫu điều tra XHH	Sở Nội vụ		Trước ngày 05/9/2024
3	Triển khai khảo sát			
a)	Ký hợp đồng với đơn vị thực hiện khảo sát	Sở Nội vụ	Bưu điện tỉnh	Trước ngày 05/9/2024
b)	Xây dựng tài liệu hướng dẫn khảo sát, tổ chức tập huấn khảo sát cho đơn vị khảo sát và điều tra viên	Sở Nội vụ	Bưu điện tỉnh	Trước ngày 05/9/2024
c)	Chuẩn bị, in ấn phiếu khảo sát, tài liệu hướng dẫn khảo sát, danh sách mẫu khảo sát	Sở Nội vụ	Bưu điện tỉnh	Trước ngày 08/9/2024
d)	Phối hợp với cơ quan, tổ chức liên quan để thực hiện khảo sát	Bưu điện tỉnh		Từ ngày 09/9 đến ngày 25/9/2024
4	Giám sát, kiểm tra quá trình khảo sát	Sở Nội vụ		

5	Thu phiếu khảo sát từ đơn vị khảo sát, kiểm tra làm sạch và phân loại	Sở Nội vụ	Bưu điện tỉnh Thừa Thiên Huế	Trước ngày 28/9/2024
6	Phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra (qua SMS)	Sở Nội vụ		Trước ngày 03/10/2024
7	Kiểm phiếu, nhập dữ liệu từ phiếu khảo sát	Sở Nội vụ		Trước ngày 15/10/2024
8	Phân tích dữ liệu; tổng hợp dữ liệu từ phiếu khảo sát, kết hợp dữ liệu từ hệ thống để xây dựng báo cáo đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước	Sở Nội vụ		Trước ngày 30/10/2024

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ chủ trì, tham mưu UBND tỉnh tổ chức thực hiện 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; thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Chủ trì tổ chức thực hiện kế hoạch, dự toán kinh phí;
- Chủ trì, phối hợp thực hiện các nội dung công việc cụ thể trong kế hoạch; hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các đơn vị, địa phương thực hiện các nội dung kế hoạch đề ra; giám sát quá trình điều tra;
- Tổng hợp, phân tích, báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; tham mưu, kiến nghị với các cơ quan, đơn vị liên quan về các giải pháp khắc phục các tồn tại; đề xuất với UBND tỉnh các hình thức thi đua khen thưởng đối với thành tích trong việc thực hiện Kế hoạch

2. Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và UBND cấp xã

- Triển khai cho các công chức, viên chức đang thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm hành chính công cấp huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã nghiên cứu, nắm vững về mục đích, yêu cầu, nội dung, kỹ thuật... để hướng dẫn cho người dân, tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng trên phần mềm HueS ngay sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ.

- Đối với các sở, ban, ngành cấp tỉnh có hầu hết là tổ chức thực hiện giao dịch TTHC: cung cấp mẫu khảo sát sau khi có văn bản hướng dẫn chọn mẫu của Sở Nội vụ.

- Thực hiện các nhiệm vụ, hoạt động được phân công trong Kế hoạch, bố trí nguồn lực phù hợp để thực hiện các nhiệm vụ, hoạt động

- Thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ, hiệu quả về đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2024, đảm bảo cán bộ, công chức, viên chức: 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; có thái độ, tác phong phục vụ người dân, tổ chức tốt trong thực thi công vụ; thực hiện cung ứng dịch vụ công có chất lượng tốt, hướng đến sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ, các đơn vị có liên quan trong quá trình thực hiện kế hoạch này; hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai điều tra xã hội tại cơ quan, địa phương đảm bảo đạt chất lượng, hiệu quả, đúng tiến độ.

- Trên cơ sở kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính nhà nước năm 2024, xác định, thực hiện các giải pháp thiết thực, hiệu quả nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cho người dân, tổ chức.

3. Bru điện tỉnh thực hiện điều tra xã hội học cấp tỉnh theo Hợp đồng ký kết với Sở Nội vụ; chịu trách nhiệm về kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học của tỉnh và thực hiện các nhiệm vụ:

- Chọn điều tra viên và gửi danh sách điều tra viên về Sở Nội vụ để triển khai tập huấn và theo dõi quá trình phát, thu phiếu điều tra xã hội học;

- Cung cấp cho Sở Nội vụ danh sách người dân, tổ chức đã trả lời phiếu điều tra xã hội học để phục vụ việc kiểm tra, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học.

- Kiểm tra, sắp xếp và giao nộp cho Sở Nội vụ kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học.

4. Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với Sở Nội vụ để hoàn thiện Hệ thống đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công trên phần mềm HueS để đáp ứng với mục tiêu Kế hoạch đề ra, đạt chất lượng, hiệu quả.

5. UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo Phòng Nội vụ tuyên truyền, triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng trên Hệ thống khảo sát sự hài lòng trên phần mềm HueS.

Ghi chú: Đối với các phiếu khảo sát trên phần mềm HueS do một số cán bộ, công chức, viên chức trả lời sau khi làm thay, làm hộ việc giao dịch hồ sơ dịch vụ hành chính công của người dân, tổ chức. Sở Nội vụ sẽ không thống kê vào kết quả đo lường sự hài lòng của cơ quan, đơn vị, địa phương đó.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH

Kinh phí triển khai 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 2024 bố trí từ nguồn kinh phí cải cách hành chính của Sở Nội vụ được phê duyệt năm 2024;

Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn Luật Ngân sách.

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 Thừa Thiên Huế năm 2024; trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, địa phương kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ (qua Phòng Cải cách hành chính) để được hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Bưu điện tỉnh;
- Phòng Nội vụ các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC PHỤ TRÁCH**

Trần Minh Long