

Số: /KH-SNV

Nam Định, ngày tháng 11 năm 2021

KẾ HOẠCH

Điều tra 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 Nam Định

Thực hiện Kế hoạch số 121/KH-UBND ngày 20/10/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc triển khai xác định chỉ số CCHC năm 2021 của các sở, ban ngành; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Nam Định; Kế hoạch số 117/KH-UBND ngày 30/12/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh về Kế hoạch Cải cách hành chính tỉnh Nam Định năm 2021; Sở Nội vụ tỉnh Nam Định 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 như 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 cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh;

- Thông qua việc khảo sát, đánh giá, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của cơ quan, đơn vị mình.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai đo lường sự hài lòng trên địa bàn tỉnh phải đảm bảo khoa học và khách quan, có tính khả thi, phù hợp với khả năng thực hiện của các sở, ban ngành; UBND các huyện, thành phố.

- Nội dung điều tra phải phù hợp với hệ thống tiêu chí, tiêu chí thành phần; dễ hiểu, dễ trả lời cho mọi người dân, tổ chức.

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

- Quá trình triển khai được kiểm tra, giám sát chặt chẽ nhằm đảm bảo kết quả khảo sát, đo lường chính xác, khách quan, có chất lượng và được công bố kịp thời, rộng rãi.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI

1. Đối tượng

Người dân, người đại diện cho tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đất đai, lĩnh vực tư pháp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện từ ngày 01/7/2021 đến 30/9/2021; các thủ tục hành chính của Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh 10 huyện, thành phố thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường từ ngày 01/01/2021 đến 30/6/2021.

2. Phạm vi

- Việc điều tra sự hài lòng được tiến hành trên địa bàn tỉnh Nam Định

- Đơn vị điều tra:

+ Sở Tài nguyên - Môi trường;

+ UBND 10 huyện, thành phố.

3. Thời gian tiến hành: từ 15/11/2021 và tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh trước ngày 20/12/2021.

III. QUY MÔ, PHƯƠNG THỨC ĐIỀU TRA

1. Quy mô

Tổng số phiếu điều tra: 550 phiếu, cụ thể như sau:

- Sở Tài nguyên và Môi trường đối với lĩnh vực đất đai: 100 phiếu;

- UBND huyện, thành phố đối với các lĩnh vực đất đai, tư pháp:

+ Đối với huyện, thành phố loại I gồm Thành phố Nam Định, các huyện Hải Hậu, Giao Thủy, Nghĩa Hưng, Ý Yên: 50 phiếu/đơn vị (Tổng $5 \times 50 = 250$ phiếu).

+ Đối với huyện loại II, loại III gồm các huyện Nam Trực, Trực Ninh, Vụ Bản, Xuân Trường, Mỹ Lộc: 40 phiếu/đơn vị (Tổng $5 \times 40 = 200$ phiếu).

2. Mẫu phiếu điều tra

Căn cứ vào nhu cầu thông tin cần lấy ý kiến từ người dân và tổ chức để xây dựng mẫu phiếu điều tra. (*Chi tiết tại Phụ lục kèm theo*)

3. Cách thức chọn đối tượng điều tra

Bước 1: Lập danh sách giao dịch tổng thể (N) của mỗi cơ quan

Trên cơ sở dữ liệu tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả của UBND cấp huyện, Văn phòng đăng ký đất đai thuộc sở Tài nguyên và Môi trường, lập danh sách tổng thể gồm tất cả người dân, đại diện tổ chức thuộc đối tượng điều tra xã hội học đã xác định tại mục II. Danh sách được sắp xếp theo trình tự thời gian giao dịch, được đánh số từ 1 đến hết, có địa chỉ liên lạc cụ thể của từng người trong danh sách.

Bước 2: Chọn mẫu điều tra đối với mỗi cơ quan, đơn vị

- Áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên để chọn ra đối tượng điều tra xã hội học đối với mỗi cơ quan từ danh sách tổng thể N như sau:

+ Tính khoảng cách mẫu i trong mỗi danh sách tổng thể N theo công thức:

$$i = \frac{N}{n}$$

Trong đó, N là tổng số người trong danh sách tổng thể N của một đơn vị, n là cỡ mẫu điều tra đối với mỗi đơn vị (tại mục 1 của phần III).

+ Chọn đối tượng điều tra đầu tiên: Trong danh sách tổng thể N , chọn thống nhất người có số thứ tự 01 làm đối tượng điều tra đầu tiên.

+ Chọn đối tượng điều tra còn lại: Trong danh sách tổng thể N , chọn các đối tượng điều tra còn lại là người có số thứ tự lần lượt là kết quả của phép tính: $1+1*i$; $1+2*i$; $1+3*i$;.....; $1+(n-1)*k$.

Trường hợp đối tượng điều tra đang thực hiện giãn cách hoặc không liên hệ được thì chọn đối tượng thay thế là đối tượng có số thứ tự liền kề.

4. Phương pháp điều tra

Trên cơ sở danh sách các cá nhân, tổ chức đã thực hiện TTHC mà đơn vị được điều tra cung cấp, Sở Nội vụ sẽ tiến hành chọn mẫu, lập danh sách đối tượng điều tra theo công thức chọn mẫu thống nhất.

Việc điều tra được tiến hành bằng cách kết hợp giữa gửi, nhận lại phiếu điều tra qua Bưu điện và nhắn tin qua số điện thoại của cá nhân và đại diện tổ chức được lựa chọn.

IV. NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ ĐIỀU TRA

STT	Nội dung thực hiện	Đơn vị thực hiện	Thời gian
1	Lập danh sách người dân, tổ chức đối đã thực hiện TTHC tại đơn vị điều tra (tổng N) theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.	Sở TN&MT UBND các huyện, thành phố	Tháng 10/2021
2	Chọn, lập danh sách đối tượng điều tra theo công thức	Sở Nội vụ	Từ 05- 10/11/2021
3	Xây dựng và in các mẫu Phiếu điều tra	Sở Nội vụ	Từ 10- 15/11/2021
4	Tổ chức phát, thu phiếu điều tra	Sở Nội vụ	Từ 15- 30/11/2021
5	Xây dựng biểu tổng hợp dữ liệu, nhập phiếu, xử lý số liệu điều tra, đo lường Chỉ số Hải lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước	Sở Nội vụ	Từ 01 đến 10/12/2021

6	Xây dựng báo cáo chỉ số hài lòng	Sở Nội vụ	Từ 10-15/12/2021
---	----------------------------------	-----------	------------------

V. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp nằm trong kinh phí cải cách hành chính được UBND tỉnh cấp cho Sở Nội vụ hàng năm.

Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai áp dụng đo lường sự hài lòng thực hiện theo quy định.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Tài nguyên - Môi trường; UBND các huyện, thành phố

Cung cấp danh sách cá nhân, tổ chức giao dịch, giải quyết TTHC để phục vụ công tác điều tra theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

2. Sở Nội vụ

Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh Nam Định. Báo cáo kết quả về UBND tỉnh theo Kế hoạch.

Căn cứ vào kết quả Điều tra đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức, Hội đồng thẩm định sẽ đưa vào đánh giá, chấm điểm Chỉ số CCHC của các Sở, ban, ngành và UBND các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh năm 2021.

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 năm 2021 trên địa bàn tỉnh Nam Định./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (để báo cáo);
- Sở Tài nguyên và Môi trường;
- UBND các huyện, thành phố;
- Lưu: VT, TCBM, MT(02).

GIÁM ĐỐC

Triệu Đức Hạnh