

Số: 962 /QĐ-UBND

Cà Mau, ngày 19 tháng 6 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Kế hoạch triển khai xác định 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 Cà Mau**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 441/TTr-SNV ngày 11 tháng 6 năm 2014,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch triển khai xác định 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 Cà Mau.

Điều 2. Giao Giám đốc Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các sở, ngành có liên quan, UBND huyện và thành phố Cà Mau triển khai thực hiện.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc Sở Tài chính và Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố Cà Mau chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ;
- VP Bộ Nội vụ tại TP.HCM;
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Công TTĐT, Trung tâm CB-TH;
- NC (N);
- Lưu: VT, L40/6.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Tiên Hải

KẾ HOẠCH

Triển khai xác định 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 Cà Mau.
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 962 /QĐ-UBND ngày 19/6/2014 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG

1. Mục đích

Xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Cà Mau nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, 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 cấp dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (tên tiếng Anh viết tắt là SIPAS) được xác định bảo đảm phản ánh khách quan, trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công cụ thể.

- Việc xác định SIPAS bảo đảm khoa học, độ tin cậy cao, với chi phí thấp phù hợp với năng lực của cán bộ, công chức.

- Thông qua SIPAS và các thông tin thu được là căn cứ để ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

3. Phạm vi: 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 Cà Mau.

4. Đối tượng: Là cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Tổ chức điều tra xã hội học để xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

1.1. Chọn dịch vụ điều tra

Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau chọn 6 dịch vụ hành chính công để điều tra xã hội học xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính gồm: Cấp giấy Chứng minh nhân dân, cấp giấy Chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp giấy phép xây dựng nhà ở, Chứng thực, cấp Giấy khai sinh, cấp Giấy đăng ký kết hôn. Ngoài ra, tùy

vào yêu cầu quản lý, nguồn lực của địa phương, từng thời điểm, Ủy ban nhân dân tỉnh sẽ lựa chọn các dịch vụ hành chính công khác để khảo sát.

1.2. Xác định đối tượng và quy mô mẫu điều tra (cỡ mẫu)

- Đối tượng điều tra xã hội học: Đối tượng 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 là những người dân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính (đã hoàn thành và nhận kết quả) ở các lĩnh vực dịch vụ hành chính mà Ủy ban nhân dân tỉnh đã chọn.

- Quy mô mẫu điều tra được xác định trên cơ sở tổng số giao dịch của dịch vụ hành chính được lựa chọn và tính toán theo công thức sau đây:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Trong đó:

- *n*: quy mô mẫu điều tra, là số lượng người dân, tổ chức được chọn để điều tra.
- *N*: là tổng số giao dịch của dịch vụ hành chính sẽ điều tra được thống kê trong một khoảng thời gian nhất định (là tổng số người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ trong khoảng thời gian nhất định).

- *e* là sai số cho phép (5%)

1.3. Chọn mẫu điều tra

a) Đối với các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp huyện (cấp Chứng minh nhân dân; cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp Giấy phép xây dựng nhà ở...), chọn mẫu gồm 2 giai đoạn như sau:

+ Giai đoạn 1: Chọn huyện, thành phố thuộc tỉnh: Căn cứ vào yêu cầu và khả năng nguồn lực thực hiện (con người, kinh phí, thời gian...) tại thời điểm điều tra, khảo sát, Ủy ban nhân dân tỉnh lựa chọn một trong hai cách: chọn tất cả số đơn vị hành chính cấp huyện để điều tra, khảo sát; tiến hành phân nhóm các huyện, thành phố Cà Mau loại I, II, III theo tiêu chí tại Nghị định số 15/2007/NĐ-CP ngày 26/01/2007 của Chính phủ về phân loại đơn vị hành chính cấp tỉnh và cấp huyện, sau đó chọn ngẫu nhiên 20 - 30% số đơn vị cấp huyện cho mỗi nhóm (riêng thành phố Cà Mau được chọn mặc định).

+ Giai đoạn 2: Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ sẽ điều tra đã được thực hiện trong năm điều tra trên cơ sở tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của từng đơn vị hành chính cấp huyện được chọn ở giai đoạn 1.

Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp huyện được chọn ở giai đoạn 1 theo công thức nêu tại điểm 1.2, khoản 1, mục II.

Bước 3: Tổng hợp quy mô mẫu điều tra của từng huyện được chọn ở trên sẽ được quy mô mẫu điều tra của dịch vụ.

Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra tại mỗi huyện được chọn theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, bảo đảm tổng số mẫu điều tra của từng huyện và tổng số mẫu điều tra của dịch vụ đã được tính toán ở bước 2 và bước 3.

b) Đối với các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp xã (Chứng thực; cấp Giấy khai sinh; cấp Giấy đăng ký kết hôn...), chọn mẫu gồm 3 giai đoạn:

+ Giai đoạn 1: Chọn huyện, thành phố thuộc tỉnh:

Sử dụng danh sách đơn vị hành chính cấp huyện đã xác định ở giai đoạn 1 của việc chọn mẫu đối với các dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp huyện nêu trên.

+ Giai đoạn 2: Chọn xã, phường, thị trấn:

Bước 1: Lập danh sách các xã, phường, thị trấn của các huyện được chọn ở giai đoạn 1 và phân nhóm các đơn vị cấp xã này theo 3 loại I, II, III như quy định của Chính phủ tại Nghị định số 159/2005/NĐ-CP ngày 27/12/2005 về phân loại đơn vị hành chính xã, phường, thị trấn, sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã tại các huyện được chọn theo thứ tự abc.

Bước 2: Tại mỗi huyện được chọn ở bước 1 chọn ngẫu nhiên 20 - 30% số đơn vị hành chính cấp xã của mỗi nhóm. Đối với đơn vị hành chính cấp xã là trung tâm hành chính của huyện được chọn mặc định.

Tổng hợp bước 1 và bước 2 sẽ được danh sách số đơn vị hành chính cấp xã được chọn đáp ứng được tiêu chí vùng, miền và loại đơn vị hành chính.

+ Giai đoạn 3: Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ sẽ điều tra đã được thực hiện trong năm điều tra trên cơ sở tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của từng đơn vị hành chính cấp xã được chọn ở giai đoạn 2.

Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp xã được chọn ở giai đoạn 2 theo công thức nêu tại điểm 1.2, khoản 1, mục II.

Bước 3: Tổng hợp quy mô mẫu điều tra của từng xã được chọn ở trên sẽ được quy mô mẫu điều tra của dịch vụ.

Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra tại mỗi xã được chọn theo phương pháp ngẫu nhiên, bảo đảm tổng số mẫu điều tra của từng xã và tổng số mẫu điều tra của dịch vụ đã được tính toán ở bước 2 và bước 3.

1.4. Xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học

Việc xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học được thực hiện trên cơ sở quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước” và Công văn số 1159/BNV-CCHC ngày 10/4/2014 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc hướng dẫn triển khai Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

1.5. Tổ chức điều tra xã hội học

Tổ chức điều tra xã hội học được thực hiện dưới hình thức phát phiếu hỏi để người dân, tổ chức tự nghiên cứu và trả lời. Tổ chức điều tra bằng các phương thức sau đây:

- Gặp trực tiếp người dân, tổ chức tại địa bàn: Cơ quan thực hiện điều tra đến gặp trực tiếp từng người dân, tổ chức tại nơi mà người dân, tổ chức mong muốn, phát phiếu cho người dân, đại diện tổ chức trả lời và thu phiếu về ngay sau khi người dân, tổ chức trả lời xong.

- Gửi phiếu qua đường bưu điện: Cơ quan thực hiện điều tra gửi phiếu đến từng người dân, tổ chức qua đường bưu điện để người dân, tổ chức trả lời và tiến hành thu phiếu mà người dân, tổ chức gửi lại (qua đường bưu điện hoặc hình thức khác).

- Tập trung người dân (hoặc đại diện tổ chức) đến một địa điểm để trả lời phiếu: Cơ quan thực hiện điều tra chọn một địa điểm phù hợp tại địa phương để người dân (hoặc đại diện tổ chức) tập trung đến đó nhận phiếu, trả lời và thu phiếu về ngay sau khi người dân, tổ chức trả lời xong.

- Áp dụng phương pháp điều tra trực tuyến trên mạng điện tử: Tuỳ thuộc vào yêu cầu, nguồn lực và khả năng ứng dụng công nghệ thông tin của mình, cơ quan hành chính xây dựng phần mềm khảo sát trực tuyến và tổ chức khảo sát, lấy ý kiến trực tiếp người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc thông qua website của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

1.6. Tổng hợp, phân tích số liệu và tính toán các chỉ số

Trên cơ sở kết quả điều tra xã hội, Sở Nội vụ tổng hợp, phân tích số liệu, tính toán các chỉ số đối với các dịch vụ hành chính đã được thực hiện và xây dựng dự thảo báo cáo trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Cụ thể:

- Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

Chỉ số hài lòng là tỷ lệ phần trăm số người dân, tổ chức có câu trả lời ở mức hài lòng và rất hài lòng so với tổng số người dân, tổ chức tham gia trả lời:

- + Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS): Tỷ lệ phần trăm số người trả lời ở mức “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với câu hỏi hài lòng chung về toàn bộ dịch vụ.

- + Chỉ số thành phần: Tỷ lệ phần trăm số người trả lời ở mức “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với câu hỏi về sự hài lòng theo từng yếu tố của dịch vụ hành chính được quy định.

- Các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước theo từng yếu tố của dịch vụ: Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ là tỷ lệ phần trăm số người dân, tổ chức có câu trả lời ở mức tốt và rất tốt, hoặc mức tương đương so với tổng số người dân, tổ chức tham gia trả lời.

- Nội dung cần quan tâm thực hiện theo đề xuất của người dân, tổ chức: Tổng hợp, phân tích ý kiến người dân, tổ chức về các nội dung cần ưu tiên thực hiện, cải thiện để nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

1.7. Xây dựng Báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)

Báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phải đảm bảo các nội dung cơ bản sau đây:

- Giới thiệu chung về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính, trong đó gồm có:

- + Mục tiêu;
- + Nội dung;
- + Phạm vi, đối tượng;
- + Phương pháp thực hiện;
- + Tổ chức thực hiện.

- 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:

- + Tổng hợp, phân tích đối tượng điều tra theo nhóm;
- + Tổng hợp, phân tích số liệu và xây dựng các chỉ số chất lượng;
- + Tổng hợp, phân tích số liệu và xây dựng các chỉ số hài lòng.
- Nhận xét, đánh giá và kiến nghị:

+ Đánh giá chung về ưu, nhược điểm và kết quả triển khai, những vấn đề cần quan tâm, rút kinh nghiệm để triển khai tốt hơn cho các năm sau;

+ Nhận xét, đánh giá về kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt được trong năm;

+ Nhận xét, đánh giá các ý kiến người dân, tổ chức về việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ.

- Các phụ lục phải đảm bảo gồm có:

- + Danh sách các huyện đã được chọn điều tra xã hội học;
- + Danh sách các xã đã được chọn điều tra xã hội học;
- + Bảng thống kê tổng số người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của từng lĩnh vực dịch vụ tại các huyện, xã điều tra;
- + Bảng thống kê tổng số người dân, tổ chức đã được chọn điều tra xã hội học của từng lĩnh vực tại các huyện, xã điều tra;
- + Bảng thống kê phiếu điều tra phát ra, thu về, hợp lệ và không hợp lệ.

2. Thời gian thực hiện

Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau tổ chức điều tra xã hội học để xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính 3 năm một lần, thực hiện vào Quý I của năm sau liền kề năm điều tra. Thời điểm thực hiện xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh Cà Mau là năm 2015.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm thực hiện

a) Sở Nội vụ

- Tổ chức tuyên truyền, tập huấn và hướng dẫn triển khai việc xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng kế hoạch và lập dự toán kinh phí cho việc triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính theo định kỳ 3 năm một lần được quy định tại Kế hoạch này.

- Xác định nhóm đối tượng, quy mô mẫu điều tra xã hội học cho từng dịch vụ hành chính theo yêu cầu.

- Xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học và chủ trì tổ chức điều tra xã hội học để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính và quyết định công bố đúng thời gian quy định.

- Chủ trì việc rà soát, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh đề xuất việc hoàn thiện Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

b) Sở Tài chính: Tổng hợp dự toán kinh phí điều tra xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính để tham mưu, trình cấp có thẩm quyền theo quy định.

c) Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau

- Thống kê danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ hành chính của đơn vị theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

- Triển khai các nhiệm vụ thuộc phạm vi của mình thực hiện theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ trong việc triển khai công tác điều tra xã hội học.

- Thông tin, đề xuất Sở Nội vụ các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính để phối hợp giải quyết kịp thời.

2. Kinh phí thực hiện

Kinh phí triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính được đảm bảo bằng ngân sách nhà nước và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có). Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và thanh quyết toán thực hiện theo quy định hiện hành./.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Tiến Hải