

Số: /KH-UBND

Quảng Trị, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) cấp tỉnh năm 2024

Thực hiện Quyết định số 20/QĐ-BNV ngày 12/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch triển khai Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030” năm 2024; UBND tỉnh Quảng Trị ban hành kế hoạch triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 (sau đây gọi là khảo sát), cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khảo sát nhằm đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh năm 2024; căn cứ kết quả khảo sát, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh rà soát để có giải pháp duy trì, cải thiện nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Kết quả khảo sát là căn cứ để xác định một phần nội dung trong các tiêu chí đánh giá Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index) và xác định Chỉ số SIPAS của tỉnh Quảng Trị năm 2024.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo thực hiện đúng kế hoạch, yêu cầu nội dung triển khai của Bộ Nội vụ. Phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai, thực hiện tại tỉnh.

- Cán bộ, công chức, viên chức, người dân ở địa phương cần nhận thức đầy đủ, chính xác về mục đích, nội dung và yêu cầu của việc triển khai khảo sát tại địa phương, đặc biệt là để người dân tham gia trả lời phiếu khảo sát tích cực, trung thực, khách quan.

- Kết quả đảm bảo tính chính xác, khách quan, phản ánh đúng thực tế công tác cải cách hành chính và sự phục vụ người dân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

1. Danh sách các khu phố, thôn tham gia điều tra xã hội học

a) UBND thành phố Đông Hà

- Khu phố 1 và khu phố 2 thuộc UBND Phường 2.

- Khu phố 2 và khu phố 3 thuộc UBND Phường 4.
- Khu phố 2 và khu phố Đại Áng thuộc UBND Phường Đông Lương.

b) UBND thị xã Quảng Trị

- Khu phố 2 và khu phố 3 thuộc UBND Phường 2.
- Khu phố 1 và khu phố 3 thuộc UBND Phường An Đôn.
- Thôn Như Lệ và thôn Tân Mỹ thuộc UBND xã Hải Lệ.

c) UBND huyện Gio Linh

- Khóm 2 và Khu phố 5 thuộc UBND Thị trấn Gio Linh.
- Thôn An Nha và thôn Bình Sơn thuộc UBND xã Gio An.
- Thôn Cang Gián và thôn Thủy Bạ thuộc UBND xã Trung Giang.

2. Đối tượng, số lượng

- Đại diện hộ gia đình của 18 thôn/khu phố được chọn khảo sát.
- Số lượng: 486 phiếu (mỗi thôn/khu phố 27 hộ gia đình).

3. Nội dung khảo sát, lấy ý kiến

Đo lường sự hài lòng của người dân được thực hiện đối với 03 khía cạnh:

- Nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước;
- Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước;
- Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

4. Phương pháp và thời gian thực hiện

- Bộ Nội vụ phối hợp với Bưu điện tỉnh cử nhân viên Bưu điện phát phiếu lấy ý kiến trực tiếp đến người dân, hướng dẫn điền phiếu, thu phiếu điều tra xã hội học (XHH) về sự hài lòng của người dân, tổ chức và gửi trực tiếp về Bộ Nội vụ.

- Bộ Nội vụ thực hiện kiểm tra, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra XHH của các tỉnh, thành phố.

- Thời gian thực hiện điều tra XHH: Tháng 11/2024.

+ Điều tra viên đi phát phiếu khảo sát: Ngày 21 - 22/11/2024.

+ Điều tra viên đi thu phiếu khảo sát: Ngày 23 - 24/11/2024.

+ Bưu điện nộp phiếu khảo sát cho Bộ Nội vụ: Ngày 27 - 28/11/2024.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. UBND các huyện, thị xã, thành phố được chọn khảo sát

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức liên quan ở địa phương phối hợp chọn mẫu khảo sát; cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời để phục vụ công tác chọn mẫu khảo sát.

- Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức liên quan ở địa phương:
 (1) Phối hợp thực hiện các nhiệm vụ khảo sát nghiêm túc, đúng quy định của pháp luật liên quan, đúng hướng dẫn của Bộ Nội vụ nhằm đảm bảo kết quả khảo sát ở địa phương trung thực, khách quan, chất lượng; (2) Không định hướng, can thiệp, xem xét công việc phát phiếu khảo sát của điều tra viên; (3) Không định hướng, can thiệp, xem xét việc trả lời phiếu khảo sát của người dân.

- Tổ chức tuyên truyền để người dân hiểu rõ hơn về mục đích, ý nghĩa, nội dung kết quả, trách nhiệm, quyền lợi của người dân trong việc cung cấp thông tin khảo sát. Thông tin cho người dân ở địa phương về thời gian và hình thức khảo sát để người dân tham gia trả lời phiếu khảo sát tích cực, trung thực, khách quan.

2. Sở Nội vụ

- Chủ trì, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ; kịp thời báo cáo, đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh những nội dung khó khăn, vướng mắc để xem xét, chỉ đạo giải quyết.

- Làm đầu mối liên lạc với Bộ Nội vụ và các cơ quan liên quan triển khai khảo sát trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

3. Bưu điện tỉnh Quảng Trị

Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 tại tỉnh theo quy định của Bộ Nội vụ.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

Chủ trì, phối hợp với các tổ chức đoàn thể các cấp tuyên truyền mục đích, ý nghĩa, nội dung của công tác trên địa bàn tỉnh.

UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có vướng mắc cần trao đổi, đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để kịp thời xem xét điều chỉnh./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã;
- Phòng Nội vụ cấp huyện;
- Bưu điện tỉnh;
- Lưu: VT, NC_Y.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lê Đức Tiến