

ỦY BAN NHÂN DÂN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TỈNH BÌNH ĐỊNH Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /QĐ-UBND

Bình Định, ngày tháng năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Đề án “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 Bình Định giai đoạn 2022 - 2025”

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Quyết định số 433/QĐ-BNV ngày 28 tháng 3 năm 2021 của Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch xây dựng và 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 2021;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 771/TTr-SNV ngày 29 tháng 12 năm 2021.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Đề án “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 Bình Định giai đoạn 2022 - 2025”.

Điều 2. Sở Nội vụ chịu trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành liên quan và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tổ chức triển khai thực hiện.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ VN tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- BCĐ CTHD 09 của Tỉnh ủy;
- Các đoàn thể chính trị - xã hội;
- LĐVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT.

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

Lâm Hải Giang

ĐỀ ÁN

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 Bình Định giai đoạn 2022 - 2025

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND
ngày tháng năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh)*

Phần 1

SỰ CẦN THIẾT PHẢI XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

I. CĂN CỨ PHÁP LÝ

1. Các văn bản của Trung ương

- Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030.

- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 của Bộ Nội vụ phê duyệt 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”.

- Quyết định số 433/QĐ-BNV ngày 28 tháng 3 năm 2021 của Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch xây dựng và 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 2021.

2. Các văn bản của tỉnh

- Chương trình hành động số 09-CTr/TU ngày 14 tháng 5 năm 2021 của Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết Đại hội XX Đảng bộ tỉnh, Nghị quyết Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XIII về cải cách hành chính, trọng tâm là tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2020-2025.

- Quyết định số 3809/QĐ-UBND ngày 14 tháng 9 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch thực hiện Chương trình hành động số 09-CTr/TU ngày 14 tháng 5 năm 2021 của Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết Đại hội XX Đảng bộ tỉnh, Nghị quyết Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XIII về cải cách hành chính, trọng tâm là tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2020-2025.

II. CƠ SỞ THỰC TIỄN

Trong thời gian qua, thực hiện Dự án “Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với một số dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Bình Định” (ban hành kèm theo Quyết định số 640/QĐ-UBND ngày 13/3/2014 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh), từ năm 2014 đến năm 2020, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan cung ứng dịch vụ hành chính công hằng năm. Kết quả báo cáo tổng hợp, phân tích thông tin và chỉ số kết quả điều tra xã hội học các năm qua cho thấy, việc triển khai đo lường sự hài lòng hằng năm đã cung cấp một hệ thống thông tin đánh giá khách quan và tương đối toàn diện từ phía người dân, tổ chức về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh. Qua đó, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có nguồn thông tin phục vụ công tác chỉ đạo điều hành nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác cải cách hành chính; giúp các cơ quan, đơn vị, địa phương đánh giá thực trạng và triển khai các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công. Đồng thời, thể hiện trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân, tổ chức và phát huy vai trò giám sát của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước.

Các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng để nỗ lực thực hiện cải cách hành chính, thực hiện nâng cấp, hiện đại hóa công sở; công khai, minh bạch thông tin, quy định về thủ tục hành chính; đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức; cải cách thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông... Những nỗ lực này đã mang lại nhiều kết quả, tác động tích cực đối với người dân, tổ chức; giúp người dân, tổ chức tiếp cận dịch vụ công dễ dàng hơn, được phục vụ tốt hơn trong quá trình giải quyết công việc, qua đó góp phần xây dựng nền hành chính theo hướng nền hành chính phục vụ, chuyên nghiệp, lấy người dân làm trung tâm và hướng đến sự hài lòng, sự tin tưởng của người dân, doanh nghiệp.

Việc điều tra xã hội học được triển khai theo phương pháp chọn mẫu, phát phiếu trực tiếp tới người dân, tổ chức đã thể hiện tính phù hợp với thực tế triển khai trên địa bàn tỉnh vì một số lý do chủ yếu như: (i) nhiều người dân chưa có điều kiện, khả năng tiếp cận, sử dụng mạng internet, thiết bị kỹ thuật số; (ii) người dân vẫn còn lo ngại tính bảo mật thông tin, an ninh mạng nên không sẵn sàng phản hồi ý kiến, góp ý trên môi trường mạng. Với phương pháp chọn mẫu

điều tra, người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học trên địa bàn tỉnh đều có đại diện tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng, phản ánh tâm tư, nguyện vọng của bản thân và cộng đồng.

Để ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu, mong đợi của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh, đảm bảo thực hiện mục tiêu *“Tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính nhằm xây dựng nền hành chính dân chủ, hiện đại, chuyên nghiệp, kỷ cương, công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình, lấy người dân làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp làm thước đo đánh giá chất lượng hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước”* đề ra tại Chương trình hành động số 09-CTr/TU ngày 14 tháng 5 năm 2021 của Tỉnh ủy về cải cách hành chính, trọng tâm là tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2020-2025, việc tiếp tục thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức thông qua việc ban hành và triển khai Đề án *“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 Bình Định giai đoạn 2022 - 2025”* là một nhiệm vụ quan trọng giúp các cơ quan hành chính nhà nước đánh giá thực trạng cung ứng dịch vụ hành chính công, từ đó đề ra các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, đồng thời là một trong những thước đo để đánh giá hiệu quả công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh trong thời gian đến.

Phần 2

NỘI DUNG ĐỀ ÁN

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

1. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung

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 tỉnh (sau đây viết tắt là đo lường sự hài lòng) nhằm đánh giá khách quan, trung thực về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước, đảm bảo phấn đấu đến năm 2025 đạt từ 90% trở lên người dân, tổ chức hài lòng đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Hằng năm, triển khai đo lường và công bố Chỉ số hài lòng các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh (gọi là Chỉ số SIPAS).

- Xây dựng khung đo lường sự hài lòng áp dụng trên phạm vi toàn tỉnh giai đoạn 2022-2025.

- Tích hợp ứng dụng hệ thống phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin trong tổng hợp kết quả đo lường sự hài lòng gắn với đánh giá chỉ số cải cách hành chính các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh.

- Xây dựng cơ sở dữ liệu về kết quả đo lường sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và chỉ số cải cách hành chính các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh.

2. Yêu cầu

- Phương pháp đo lường sự hài lòng phải bảo đảm tính khoa học, thống nhất; khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với điều kiện nguồn lực của tỉnh và các địa phương triển khai thực hiện.

- Bộ câu hỏi điều tra xã hội học phải phù hợp với hệ thống tiêu chí, tiêu chí thành phần; dễ hiểu, dễ trả lời; phù hợp với trình độ dân trí của đối tượng điều tra xã hội học.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, được công bố kịp thời, rộng rãi nhằm giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

3. Đối tượng và quy mô khảo sát

a) Đối tượng

- Các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh: Các cơ quan chuyên môn, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh (trừ các cơ quan, đơn vị không phát sinh thủ tục hành chính với người dân).

- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố: Bộ phận một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, Bộ phận một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã.

- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh: Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, Cục Hải quan tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh.

b) Quy mô khảo sát

Dự kiến số lượng phiếu tiến hành khảo sát hằng năm: Từ 5.000 phiếu trở lên. Cụ thể:

- Đối với cơ quan cấp tỉnh (Cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh):

+ Từ 500 giao dịch thủ tục hành chính trở lên chọn từ 150 mẫu điều tra;

+ Từ 200 đến dưới 500 giao dịch thủ tục hành chính chọn từ 100 mẫu điều tra;

+ Dưới 200 giao dịch thủ tục hành chính chọn từ 30 mẫu điều tra.

- Đối với các huyện, thị xã, thành phố:

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại I và đô thị: Chọn từ 200 mẫu điều tra có giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 04 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát;

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại II chọn từ 150 mẫu điều tra có giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 03 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát;

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại III chọn từ 100 mẫu điều tra có giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 03 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát.

(Riêng đối với các cơ quan, đơn vị có số lượng giao dịch thủ tục hành chính trong năm nhỏ hơn số lượng cỡ mẫu điều tra tối thiểu 30 thì thực hiện điều tra toàn bộ số lượt giao dịch).

II. TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HẢI LÒNG

Tiêu chí đo lường sự hải lòng gồm các tiêu chí thành phần sau:

1. Về tiếp cận dịch vụ hành chính công

Đánh giá sự thuận tiện về địa điểm, cơ sở vật chất tại nơi tiếp nhận và trả hồ sơ dịch vụ hành chính công (Trung tâm phục vụ hành chính công, Bộ phận một cửa) của các cơ quan, đơn vị.

2. Về thủ tục hành chính công

- Đánh giá các yếu tố liên quan đến việc niêm yết công khai, minh bạch, chính xác, đầy đủ về thủ tục hành chính; về thực hiện hồ sơ, thời hạn giải quyết theo đúng quy định và công khai của các loại phí, lệ phí của dịch vụ mà người dân, tổ chức phải thực hiện.

- Đánh giá các yếu tố liên quan đến cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến.

3. Về công chức, viên chức, nhân viên

Đánh giá các yếu tố liên quan đến khả năng đáp ứng thể hiện sự nhiệt tình, lịch sự, hòa nhã, trách nhiệm của cán bộ công chức, viên chức khi tiếp nhận hồ sơ, trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân; mức độ giải quyết công việc đúng quy định của công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính.

4. Về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

Khả năng đáp ứng được đánh giá thông qua các yếu tố về kết quả giải quyết công việc đúng quy định, đúng thời gian; thông tin đầy đủ, chính xác, đảm bảo tính công bằng, minh bạch.

5. Về tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

Đánh giá khả năng tạo điều kiện thuận lợi để tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức; việc tiếp thu, phản hồi mọi thắc mắc và phản ánh, kiến nghị của người sử dụng dịch vụ. Những nội dung tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.

III. ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Chọn mẫu điều tra xã hội học

Là người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công. Căn cứ vào số lượng người dân, tổ chức đã giao dịch và nhận kết quả dịch vụ hành chính công để chọn mẫu điều tra hàng năm (*chi tiết phương pháp chọn mẫu tại Phụ lục kèm theo*).

2. Phiếu điều tra xã hội học

Phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn đảm bảo bố cục và nội dung như sau:

- Phần thông tin chung: Mục đích của điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi; thông tin cá nhân người dân/tổ chức.

- Phần câu hỏi: Các câu hỏi về quá trình giao dịch và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; các câu hỏi về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công; câu hỏi về sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

3. Phương thức điều tra xã hội học

Tùy theo điều kiện cụ thể, áp dụng một cách phù hợp một hoặc nhiều phương thức điều tra xã hội học dưới đây:

- Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời;
- Phát phiếu và thu hồi phiếu điều tra xã hội học qua đường bưu điện đến người dân, tổ chức để trả lời;
- Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn;
- Khảo sát trực tuyến trên mạng internet;
- Khảo sát qua gọi điện thoại; nhắn tin SMS;
- Khảo sát qua thư điện tử;
- Khảo sát thông qua màn hình điện tử; máy tính bảng, nút bấm tại nơi giải quyết thủ tục hành chính công,....

4. Tổng hợp, phân tích dữ liệu

Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu điều tra xã hội học, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê. Việc tổng hợp, phân tích dữ liệu dựa vào các phần mềm thống kê phù hợp với thực tế.

Các thông tin thu được từ phiếu điều tra xã hội học được tổng hợp, phân tích và tính toán các chỉ số tương ứng để cung cấp thông tin phục vụ cho công tác quản lý. Các chỉ số này được tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) giữa số người trả lời cùng phương án đối với mỗi câu hỏi trên tổng số người tham gia trả lời mỗi câu hỏi được thể hiện trong Phiếu điều tra xã hội học hằng năm (*chi tiết công thức tính Chỉ số SIPAS tại phụ lục kèm theo*).

5. Báo cáo kết quả

a) Tên báo cáo: Báo cáo 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 Bình Định năm..., (Chỉ số SIPAS năm...)

b) Nội dung báo cáo, gồm các nội dung cơ bản sau:

- Giới thiệu chung: Mục tiêu; đối tượng, phạm vi; nội dung; phương pháp thực hiện; trách nhiệm thực hiện.

- Tình hình triển khai: Chọn cỡ mẫu, mẫu điều tra xã hội học; triển khai bố trí nguồn lực.

- Kết quả: Thành phần nhân khẩu học của đối tượng tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học; phản ánh của người dân, tổ chức về quá trình và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; chỉ số hài lòng chung; chỉ số các tiêu chí cung ứng dịch vụ hành chính công; kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính...; phân tích, đánh giá sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước từ kết quả các chỉ số thu được; so sánh chỉ số hài lòng giữa các năm...

- Nhận xét, đánh giá và đề xuất, kiến nghị.

- Các phụ lục: Bảng thống kê các tổ chức, đơn vị hành chính đã được chọn điều tra xã hội học; bảng thống kê cỡ mẫu điều tra xã hội học của từng cơ quan/dịch vụ đã chọn; bảng thống kê phiếu điều tra phát ra, thu về hợp lệ và không hợp lệ; mẫu phiếu điều tra xã hội học;...

6. Thời gian thực hiện điều tra xã hội học

Triển khai đo lường sự hài lòng người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh và hoàn thành Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng, hoàn thành trước ngày 31 tháng 12 hằng năm.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hằng năm do nguồn ngân sách nhà nước đảm bảo.

2. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành và triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng hằng năm; xây dựng báo cáo, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, công bố Chỉ số SIPAS của các cơ quan, đơn vị hằng năm.

b) Tổng hợp, báo cáo đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh biểu dương, khen thưởng đối với người đứng đầu các sở, ngành, địa phương có Chỉ số SIPAS cao. Tham mưu chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện biện pháp, giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế được chỉ ra thông qua kết quả Chỉ số SIPAS.

c) Lập dự toán kinh phí triển khai nhiệm vụ đo lường sự hài lòng quy mô cấp tỉnh hằng năm gửi Sở Tài chính thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt theo quy định.

d) Tham mưu việc lựa chọn, ký kết hợp đồng đơn vị thực hiện điều tra xã hội học hằng năm.

đ) Nghiên cứu, rà soát, đề xuất hoàn thiện phương pháp, cách thức tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước phù hợp với điều kiện thực tế của tỉnh.

e) Tổ chức tập huấn, hội thảo chia sẻ kinh nghiệm; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Chủ trì phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động khảo sát trực tuyến sự hài lòng của người dân, tổ chức trong công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

b) Phối hợp triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích người dân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

3. Sở Tài chính

Phối hợp với Sở Nội vụ và các đơn vị có liên quan thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt kinh phí thực hiện kế hoạch đo lường sự hài lòng của tỉnh hằng năm; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thanh, quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định hiện hành của pháp luật.

4. Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

a) Phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan có liên quan triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng của tỉnh hằng năm. Lập danh sách người dân, tổ chức tham gia thực hiện các thủ tục hành chính tại đơn vị đảm bảo chính xác, đầy đủ thông tin theo yêu cầu.

b) Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai đo lường sự hài lòng và kết quả Chỉ số SIPAS tại cơ quan, đơn vị. Sử dụng kết quả Chỉ số SIPAS hằng năm để cải thiện mức độ hài lòng, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại đơn vị.

c) Tổ chức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về việc giải quyết thủ tục hành chính; thường xuyên đối thoại với người dân, tổ chức, doanh nghiệp để tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị.

5. Sở Thông tin và Truyền thông, Báo Bình Định, Đài Phát thanh và Truyền hình Bình Định, các cơ quan thông tin đại chúng

Tổ chức thông tin, tuyên truyền về mục đích, mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, kết quả, nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện đo lường sự hài lòng; tuyên truyền về quyền lợi, trách nhiệm của người dân, tổ chức trong việc giám sát việc cung ứng dịch vụ hành chính công và phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh./.

PHỤ LỤC

THUYẾT MINH PHƯƠNG PHÁP CHỌN MẪU ĐIỀU TRA VÀ CÔNG THỨC TÍNH CHỈ SỐ HÀI LÒNG

1. Phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học

Là người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công. Căn cứ vào số lượng người dân, tổ chức đã giao dịch và nhận kết quả dịch vụ hành chính công để chọn mẫu điều tra hằng năm.

Mẫu điều tra xã hội học được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, phân tầng, nhiều giai đoạn theo các bước sau đây:

a) Bước 1: Chọn cơ quan

- Tiêu chí chọn và số lượng cơ quan được chọn như sau:

+ Đối với cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh: Khảo sát các cơ quan có thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công trực tiếp cho người dân, tổ chức và có phát sinh giao dịch của người dân, tổ chức.

+ Đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện: Khảo sát các cơ quan có thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công trực tiếp cho người dân, tổ chức và có phát sinh giao dịch của người dân, tổ chức.

Lựa chọn một số Ủy ban nhân dân cấp xã đại diện; số lượng được xác định trên cơ sở quy định hiện hành về tiêu chuẩn và phân loại đơn vị hành chính.

+ Đối với cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh: Khảo sát trực tiếp người dân, tổ chức và có phát sinh giao dịch của người dân, tổ chức với cơ quan hành chính tại cơ quan cấp tỉnh và tại các đơn vị trực thuộc.

- Số lượng cơ quan được chọn: Được xác định trên cơ sở đảm bảo tính đại diện của mẫu; phù hợp với yêu cầu, điều kiện nguồn lực thực tế; thống nhất giữa các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

b) Bước 2: Xác định tổng số giao dịch của các dịch vụ hành chính công đã được hoàn thành trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học đối với các lĩnh vực, cơ quan, địa phương được chọn điều tra xã hội học.

- Lập danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ hành chính công trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học của từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học ở Bước 1;

- Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học của tất cả các cơ quan đã được chọn điều tra xã hội học trên địa bàn tỉnh.

c) Bước 3: Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học

- Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học theo công thức sau:

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

Trong đó:

+ n: Cỡ mẫu điều tra xã hội học.

+ N: Là tổng thể chung. Trong trường hợp này là tổng số giao dịch của các dịch vụ hành chính công đã được hoàn thành trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học.

+ e là sai số cho phép (5%).

- Ngoài ra, cỡ mẫu có thể được tính toán trên cơ sở áp dụng các công thức tính khác hoặc theo kinh nghiệm điều tra thực tế tương tự. Cơ quan chủ trì triển khai đo lường sự hài lòng quyết định áp dụng công thức, kinh nghiệm tính cỡ mẫu phù hợp với điều kiện của sở, ngành, địa phương, đồng thời đảm bảo cỡ mẫu có đủ đại diện.

d) Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra xã hội học đối với mỗi cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh.

- Chọn ngẫu nhiên người dân, tổ chức để điều tra xã hội học từ danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ được lập ở Bước 2, bảo đảm số lượng theo cỡ mẫu điều tra xã hội học được xác định ở Bước 3.

- Lập danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học đối với từng cơ quan, địa phương được chọn;

- Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học đối với cơ quan, đơn vị.

2. Công thức tính chỉ số hài lòng

- Cách tính chỉ số hài lòng (SIPAS). Công thức tính:

$$SIPAS = \frac{\sum_{i=1}^n b_i}{a \times n} \times 100\%$$

Trong đó:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học;

+ b_i: Là tổng số phương án trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” đối với các câu hỏi mức độ hài lòng đã được trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học.

+ n: Tổng số người trả lời đối với câu hỏi về mức độ hài lòng (tổng số người trả lời Câu hỏi về “Hài lòng”, “Rất hài lòng” của Phiếu điều tra xã hội học).

- Chỉ số hài lòng về từng yếu tố: Áp dụng công thức tính Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) nêu trên. Tuy nhiên, khi áp dụng công thức tính cần chú ý sự khác biệt so với tính SIPAS là:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng đối với từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công, được xác định trong phiếu điều tra xã hội học.

+ b_i: Tổng số phương án trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” của mỗi người đối với từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí: Được xác định bằng tỷ lệ phần trăm (%) số người trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” trên tổng số người trả lời của từng tiêu chí (mỗi tiêu chí là một câu hỏi trong Phiếu điều tra xã hội học).