

Số: /PA-SNV

Đồng Tháp, ngày tháng năm 2023

PHƯƠNG ÁN

Thực hiện điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp năm 2023 (SIPAS 2023)

Thực hiện Quyết định số 1603/QĐ-UBND-HC ngày 21 tháng 10 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Tỉnh phê duyệt Đề án "Phương pháp điều tra xã hội học về sự phục vụ hành chính của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030"; Kế hoạch Cải cách hành chính tỉnh Đồng Tháp năm 2023; Sở Nội vụ xây dựng Phương án thực hiện điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp (gọi tắt là điều tra đo lường sự hài lòng) năm 2023, phục vụ tiêu chí đánh giá Chỉ số cải cách hành chính và xác định Chỉ số hài lòng năm 2023 của các sở, ngành Tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Điều tra lấy ý kiến đánh giá của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Tỉnh.

- Trên cơ sở Chỉ số hài lòng xác định điểm số đối với tiêu chí đánh giá Chỉ số cải cách hành chính các sở, ngành Tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

- Thực hiện mục tiêu đến năm 2025: Mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công đạt tối thiểu 90%. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính (TTHC) lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 85%.

- Tổng hợp, phân tích ý kiến, đề xuất của cá nhân, tổ chức về sự phục vụ và chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Tỉnh. Thông qua SIPAS và các thông tin thu được là căn cứ đề ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước.

2. Yêu cầu

- Việc thực hiện bảo đảm phản ánh khách quan, trung thực kết quả đánh giá của cá nhân, 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 của các sở, ngành Tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã thuộc huyện, thành phố.

- Việc xác định SIPAS bảo đảm khoa học, độ tin cậy cao, chi phí thấp, phù hợp với nguồn lực của Tỉnh.

- Câu hỏi điều tra xã hội học phù hợp với hệ thống tiêu chí đánh giá, dễ hiểu, dễ trả lời.

II. NỘI DUNG

1. Đối tượng điều tra

Cá nhân, đại diện tổ chức đã nộp hồ sơ và nhận được kết quả giải quyết TTHC hoặc có liên hệ công tác với cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc phạm vi điều tra.

2. Phạm vi và số lượng phiếu điều tra

Số lượng phiếu điều tra được tính toán trên cơ sở áp dụng công thức tính theo Quyết định số 1603/QĐ-UBND-HC và đánh giá nguồn lực của Tỉnh để chọn ra số lượng phiếu phù hợp, cụ thể:

STT	Cơ quan, địa phương	Số lượng phiếu khảo sát	Ghi chú
I	Cấp tỉnh	1.385	
1	Ban Quản lý Khu kinh tế	15	
2	Sở Công Thương	100	
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	100	
4	Sở Giao thông vận tải	120	
5	Sở Khoa học và Công nghệ	30	
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	50	
7	Sở Lao động – Thương binh và Xã hội	60	
8	Sở Ngoại vụ	15	
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	100	
10	Sở Nội vụ	25	
11	Sở Tài chính	20	
12	Sở Tài nguyên và Môi trường	200	

STT	Cơ quan, địa phương	Số lượng phiếu khảo sát	Ghi chú
13	Sở Tư pháp	200	
14	Sở Thông tin và Truyền thông	20	
15	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	40	
16	Sở Xây dựng	100	
17	Sở Y tế	150	
18	Văn phòng UBND Tỉnh	20	
19	Thanh tra Tỉnh	20	
II	Cấp huyện	1.800	
1	Thành phố Cao Lãnh	150	
2	Thành phố Sa Đéc	150	
3	Thành phố Hồng Ngự	150	
4	Huyện Cao Lãnh	150	
5	Huyện Tháp Mười	150	
6	Huyện Tam Nông	150	
7	Huyện Hồng Ngự	150	
8	Huyện Tân Hồng	150	
9	Huyện Lai Vung	150	
10	Huyện Lập Vò	150	
11	Huyện Châu Thành	150	
12	Huyện Thanh Bình	150	
III	Cấp xã (143)	2.860	Các xã, phường, thị trấn thuộc các huyện, thành phố mỗi địa phương khảo sát 20 phiếu
TỔNG (I)+(II)+(III)		6.045	

3. Tiêu chí điều tra

Điều tra về sự cảm nhận, mức độ hài lòng và sự mong đợi của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước, bao gồm các nội dung cơ bản của quá trình giải quyết TTHC: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức tiếp nhận và trả kết quả; (4) Kết quả giải quyết TTHC; (5) Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị (PAKN), với các tiêu chí sau:

3.1. Tiêu chí điều tra về sự cảm nhận của cá nhân, tổ chức

- Kênh tìm hiểu thông tin về cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC.
- Kênh tìm hiểu thông tin về quy định TTHC.
- Số lần đi lại giải quyết TTHC (tính từ lúc nộp hồ sơ đến lúc nhận kết quả giải quyết TTHC).
- Công chức tiếp nhận và trả kết quả có gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức hay không.
- Công chức tiếp nhận và trả kết quả có gợi ý cá nhân, tổ chức nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí hay không.
- Công chức tiếp nhận hồ sơ có đưa Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả cho cá nhân, tổ chức hay không.
- Thời gian trả kết quả giải quyết TTHC so với thời gian ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.
- Cơ quan có thông báo cho cá nhân, tổ chức biết về việc trễ hẹn trước thời gian hẹn trả kết quả hay không.
- Cơ quan có gửi thư xin lỗi cho cá nhân, tổ chức về sự sai sót, trễ hẹn khi giải quyết TTHC hay không.

3.2. Tiêu chí điều tra về mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức

- Tiếp cận dịch vụ:
 - + Mức độ hài lòng đối với việc tìm hiểu thông tin về trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.
 - + Mức độ hài lòng đối với bên trong trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.
 - + Mức độ hài lòng đối với nơi ngồi chờ làm TTHC.
 - + Mức độ hài lòng đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức tại Bộ phận Một cửa.
- Thủ tục hành chính:
 - + Mức độ hài lòng về việc TTHC được cập nhật kịp thời, niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa, Trang Thông tin điện tử.
 - + Mức độ hài lòng đối với việc tìm hiểu thông tin về TTHC.
 - + Mức độ hài lòng đối với thành phần hồ sơ TTHC.

+ Mức độ hài lòng đối với mức phí/lệ phí mà cá nhân, tổ chức phải nộp khi thực hiện TTHC (nếu có).

+ Mức độ hài lòng đối với số ngày giải quyết hồ sơ (tính từ ngày Bộ phận Một cửa nhận hồ sơ hợp lệ đến ngày trả kết quả cho cá nhân, tổ chức).

- Công chức tiếp nhận và trả kết quả:

+ Mức độ hài lòng đối với thái độ giao tiếp của công chức tiếp nhận và trả kết quả.

+ Mức độ hài lòng đối với việc trả lời, giải đáp các ý kiến của cá nhân, tổ chức.

+ Mức độ hài lòng đối với việc hướng dẫn các thành phần hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

+ Mức độ hài lòng đối với việc hướng dẫn kê khai các mẫu đơn, tờ khai, các loại giấy tờ có liên quan cho cá nhân, tổ chức.

- Kết quả giải quyết TTHC:

+ Mức độ hài lòng đối với kết quả mà cá nhân, tổ chức nhận được có thông tin đầy đủ.

+ Mức độ hài lòng đối với kết quả mà cá nhân, tổ chức nhận được có thông tin chính xác.

- Tiếp nhận, giải quyết góp ý, PAKN:

+ Mức độ hài lòng đối với việc cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN của cá nhân, tổ chức.

+ Mức độ hài lòng đối với việc cá nhân, tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, PAKN.

+ Mức độ hài lòng đối với việc tiếp nhận và xử lý các góp ý, PAKN của cá nhân, tổ chức.

+ Mức độ hài lòng đối với việc thông báo kết quả xử lý góp ý, PAKN của cá nhân, tổ chức.

3.3. Tiêu chí điều tra về sự mong đợi của cá nhân, tổ chức

Một số nội dung mà cá nhân, tổ chức mong đợi đối với cơ quan hành chính nhà nước thực hiện trong việc cải cách, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ:

- Đơn giản hóa TTHC (loại bỏ các thành phần hồ sơ không cần thiết, không hợp lý; tích hợp, cắt giảm mẫu đơn, tờ khai, các giấy tờ không cần thiết hoặc có nội dung thông tin trùng lặp).

- Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC.

- Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC.

- Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền về TTHC; cách thức nộp hồ sơ trực tuyến; tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua bưu điện; các kênh tiếp nhận góp ý, PAKN (Tổng đài 1022, hộp thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, các trang mạng xã hội).

- Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC, nhất là niêm yết công khai trên mạng (Internet).

- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.

- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức tiếp nhận và trả kết quả.

- Cải thiện tinh thần trách nhiệm phục vụ của công chức.

- Tiếp nhận, xử lý kịp thời các PAKN.

- Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi quan liêu, nhũng nhiễu, tiêu cực trong quá trình giải quyết TTHC.

4. Phương pháp thu thập thông tin

- Phỏng vấn qua điện thoại di động: Tổng đài viên của Tổng đài Thông tin dịch vụ công Tỉnh 1022 sẽ gọi điện thoại cho cá nhân, tổ chức (đã thực hiện TTHC của các sở, ngành Tỉnh và UBND cấp huyện) để phỏng vấn theo các câu hỏi đã được lập trong mẫu phiếu điều tra.

- Phỏng vấn trực tiếp cá nhân, tổ chức: Nhân viên Bưu điện Tỉnh sẽ đến gặp trực tiếp cá nhân, tổ chức (đã thực hiện TTHC của UBND cấp xã) để phỏng vấn theo các câu hỏi đã được lập trong mẫu phiếu điều tra.

- Điều tra qua thư điện tử: Phiếu điều tra sẽ được gửi đến địa chỉ thư điện tử của cá nhân thuộc đối tượng điều tra để trả lời và gửi lại sau khi hoàn thành (*áp dụng đối với mẫu phiếu điều tra Văn phòng UBND Tỉnh và Thanh tra Tỉnh*).

5. Phiếu điều tra

- Phiếu điều tra có 02 mẫu (*kèm theo 02 mẫu phiếu*):

- + Mẫu 01: Phiếu điều tra đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các sở ngành Tỉnh, UBND cấp huyện và UBND cấp xã.

+ Mẫu 02: Phiếu điều tra đo lường sự hài lòng của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc hành chính giữa các cơ quan hành chính nhà nước.

- Phiếu điều tra có bố cục và nội dung như sau:

+ Phần thông tin điều tra viên, đơn vị được điều tra, mã số phiếu; thông tin cá nhân của người trả lời phiếu.

+ Phần câu hỏi: Các câu hỏi đánh giá về sự cảm nhận của cá nhân, tổ chức; các câu hỏi về mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức; các câu hỏi về sự mong đợi của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Mức độ hài lòng được đánh giá với 05 mức: Rất không hài lòng, Không hài lòng, Bình thường, Hài lòng, Rất hài lòng.

6. Sản phẩm của cuộc điều tra

- Các bảng dữ liệu: Thông tin cá nhân của người trả lời phiếu và các câu trả lời của từng câu hỏi trong phiếu điều tra được tổng hợp theo từng cơ quan, địa phương.

- Kết quả điều tra: Các bảng tổng hợp tính toán chỉ số hài lòng từng nội dung của từng cơ quan, địa phương.

7. Tổng hợp, phân tích dữ liệu, tính toán các chỉ số và báo cáo kết quả điều tra

- Tổng hợp, phân tích dữ liệu: Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu điều tra, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê.

- Tính toán các chỉ số: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS); Chỉ số hài lòng của 05 nội dung; Chỉ số hài lòng của từng tiêu chí.

- Báo cáo kết quả: Nội dung báo cáo gồm các nội dung cơ bản sau:

+ Tổng quan về điều tra đo lường sự hài lòng: Khái quát một số thông tin liên quan đến việc điều tra đo lường sự hài lòng.

+ Tình hình triển khai thực hiện điều tra đo lường sự hài lòng.

+ Kết quả điều tra đo lường sự hài lòng: Phân tích thành phần tham gia trả lời phiếu theo giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn/chuyên môn, nghề nghiệp; phân tích kết quả về nhận định, đánh giá của cá nhân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; phân tích các chỉ số hài lòng và các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cá nhân, tổ chức khi sử dụng dịch vụ hành chính công; phân tích sự mong đợi của cá nhân,

tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước; so sánh các chỉ số hài lòng giữa các năm; các nội dung khác liên quan.

+ Kết luận: Nhận xét, đánh giá chung về kết quả SIPAS; nêu các khó khăn và một số hạn chế trong quá trình thực hiện; đưa ra đề xuất, kiến nghị đối với các ngành, các cấp trong việc sử dụng kết quả SIPAS để đưa ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức trong thời gian tới.

+ Các phụ lục liên quan đến kết quả SIPAS của từng cơ quan (hoặc từng lĩnh vực).

III. TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

STT	Nội dung	Thời gian	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
1	Xây dựng Phương án, mẫu phiếu điều tra	Tháng 7/2023	Sở Nội vụ	
2	Ký hợp đồng thực hiện điều tra với VNPT Đồng Tháp, Bưu điện Tỉnh	Tháng 8/2023	Sở Nội vụ	VNPT Đồng Tháp (Tổng đài 1022), Bưu điện Tỉnh
3	Tiến hành điều tra đo lường sự hài lòng đối với các cơ quan cấp tỉnh, cấp huyện	Từ 15/8 đến hết tháng 10/2023	VNPT Đồng Tháp (Tổng đài 1022)	Sở Nội vụ, Trung tâm Hành chính công Tỉnh, UBND cấp huyện
4	Tiến hành điều tra đo lường sự hài lòng đối với các cơ quan cấp xã	Từ 15/8 đến hết tháng 10/2023	Bưu điện Tỉnh	Sở Nội vụ, UBND cấp huyện, UBND cấp xã
5	Kiểm tra, giám sát việc điều tra đo lường sự hài lòng	Từ 15/8 đến hết tháng 11/2023	Ủy ban MTTQ Việt Nam Tỉnh, Hội Cựu chiến binh Tỉnh	Sở Nội vụ, VNPT Đồng Tháp (Tổng đài 1022), Bưu điện Tỉnh
6	Kiểm tra phiếu điều tra, xử lý thông tin và làm sạch dữ liệu	Từ 15/8 đến hết tháng 11/2023	Sở Nội vụ	Ủy ban MTTQ Việt Nam Tỉnh, Hội Cựu chiến binh Tỉnh
7	Phân tích dữ liệu, xây dựng báo cáo tổng hợp kết quả điều tra	Tháng 12/2023	Sở Nội vụ	Ủy ban MTTQ Việt Nam Tỉnh, Hội Cựu chiến binh Tỉnh

STT	Nội dung	Thời gian	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
8	Tham mưu UBND Tỉnh công bố kết quả Chỉ số hài lòng năm 2023	Tháng 01/2024	Sở Nội vụ	

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, địa phương thuộc phạm vi điều tra

- Phối hợp, hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi để Sở Nội vụ triển khai điều tra đo lường sự hài lòng năm 2023 theo Phương án, đạt chất lượng, hiệu quả, đúng tiến độ.

- Phân công công chức phối hợp, hỗ trợ điều tra viên trong quá trình thực hiện điều tra.

- Thông tin, tuyên truyền về nội dung Phương án cho cán bộ, công chức, viên chức, cá nhân, tổ chức đến thực hiện TTHC tại cơ quan, địa phương nhằm bảo đảm kết quả điều tra khách quan, trung thực.

2. Sở Nội vụ

- Xây dựng và ban hành Phương án thực hiện điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp năm 2023.

- Chủ trì, phối hợp thực hiện các nội dung công việc được nêu tại Phương án.

- Thông tin, tuyên truyền về việc tổ chức triển khai, kết quả thực hiện điều tra đo lường sự hài lòng năm 2023 trên Trang Thông tin điện tử Sở Nội vụ, Trang Thông tin điện tử Cải cách hành chính Đồng Tháp và các kênh thông tin khác.

- Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện điều tra phiếu của Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 và Bưu điện Tỉnh; hỗ trợ điều tra viên xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện điều tra.

- Tổng hợp, xử lý phiếu điều tra, phân tích kết quả và báo cáo UBND Tỉnh kết quả điều tra và đề xuất thực hiện điều tra đo lường sự hài lòng trong những năm tiếp theo.

- Tham mưu tổ chức Hội nghị công bố kết quả Chỉ số hài lòng năm 2023.

3. VNPT Đồng Tháp, Bưu điện Tỉnh

Bố trí nguồn lực thực hiện điều tra bảo đảm theo yêu cầu, thời gian và số lượng phiếu nêu trên.

4. Mời Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Tỉnh và Hội Cựu Chiến binh Tỉnh

Tham gia giám sát quá trình điều tra đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Tỉnh.

5. Kinh phí thực hiện: Từ nguồn kinh phí ngoài khoán năm 2023 cấp cho Sở Nội vụ triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.

Trên đây là Phương án thực hiện điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp năm 2023. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh vướng mắc, đề nghị các cơ quan, tổ chức, địa phương phản ánh trực tiếp về Sở Nội vụ (bà Hồ Thị Kiều Diễm - Chuyên viên Phòng Cải cách hành chính và Xây dựng chính quyền, số điện thoại: 0377.262.375) để được hỗ trợ xử lý, giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND Tỉnh (báo cáo);
- Ủy ban MTTQ Việt Nam Tỉnh;
- Hội CCB Tỉnh;
- Các Sở, cơ quan ngang Sở;
- Ban Quản lý Khu kinh tế;
- Trung tâm Hành chính công Tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- PNV các huyện, thành phố;
- VNPT Đồng Tháp (Tổng đài 1022);
- Bưu điện Tỉnh;
- Giám đốc Sở (thay b/c);
- Các Phó Giám đốc Sở (theo dõi);
- Lưu: VT, CCCQ, DIỄM.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đỗ Thị Thanh Trang