

Số: 3231/QĐ-UBND

Sơn La, ngày 18 tháng 12 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Kế hoạch điều tra xã hội học để đánh giá chỉ số cải cách hành chính gắn với đo lường sự hài lòng của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước năm 2017

CHỦ TỊCH UỶ BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ Nội vụ về việc Phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020;

Căn cứ Quyết định số 1649/QĐ-UBND ngày 21 tháng 6 năm 2017 của UBND tỉnh Sơn La ban hành quy định tiêu chí và quy trình đánh giá chỉ số cải cách hành chính hằng năm của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 892/TTr-SNV ngày 08 tháng 12 năm 2017;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Kế hoạch điều tra xã hội học để đánh giá chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố gắn với đo lường sự hài lòng của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước năm 2017.

Điều 2. Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố; các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân triển khai thực hiện Kế hoạch này và báo cáo kết quả với Chủ tịch UBND tỉnh.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các sở, ban, ngành, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

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

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Vụ CCHC Bộ Nội vụ
- Như Điều 3;
- Lãnh đạo VP, CVCK;
- Trung tâm: Công báo;
- Lưu: VT, NC, (Hiệp.50b).



Cầm Ngọc Minh



KẾ HOẠCH

**Điều tra xã hội học để đánh giá chỉ số cải cách hành chính
gắn với đo lường sự hài lòng của người dân đối với
cơ quan hành chính nhà nước năm 2017**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3234 /QĐ-UBND ngày 18 tháng 12 năm 2017
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La)*

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan, toàn diện việc tổ chức thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố năm 2017.

2. Thông qua điều tra xã hội học để đánh giá tác động của cải cách hành chính đối với các cơ quan, đơn vị; tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

3. Điều tra xã hội học để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với tổ chức, công dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện chức trách nhiệm vụ được giao.

4. Kết quả điều tra xã hội học sẽ là căn cứ cùng với việc tự đánh giá chấm điểm để đánh giá, công bố chỉ số cải cách hành chính năm 2017 của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố theo quy định tại Quyết định số 1649/QĐ-UBND ngày 21/6/2017 của UBND tỉnh Sơn La.

5. Tổ chức điều tra xã hội học gắn với đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp theo bộ câu hỏi điều tra đối với các đối tượng điều tra, bảo đảm khách quan, phù hợp với điều kiện thực tế.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI ĐIỀU TRA

1. Đối tượng

- Tập thể lãnh đạo các sở, ban, ngành; lãnh đạo các phòng ban chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc sở, ban, ngành.

- Thường trực UBND các huyện, thành phố; lãnh đạo các phòng ban chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc UBND các huyện, thành phố.

- Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp huyện;

- Cán bộ, công chức các xã, phường, thị trấn;

- Một số Doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh;

- Người dân.

2. Phạm vi và số lượng điều tra

2.1. Đối với cấp tỉnh 19 sở, ban, ngành: **190** phiếu (mỗi sở, ngành 10 phiếu); Tập thể lãnh đạo sở: 2 phiếu; lãnh đạo các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc sở 8 phiếu.

2.2. Đối với cấp huyện: **120** phiếu (mỗi huyện, thành phố 10 phiếu); Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND huyện, thành phố: 02 phiếu, lãnh đạo các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện: 8 phiếu.

2.3. Đại biểu Hội đồng nhân dân huyện, thành phố: **72** phiếu (12 huyện, thành phố x 6 đại biểu/1 huyện, thành phố).

2.4. Thường trực Ủy ban nhân dân, công chức chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn: **360** phiếu.

Mỗi huyện, thành phố chọn 6 xã, phường, thị trấn; mỗi xã, phường, thị trấn điều tra 5 phiếu (Đại diện Đảng ủy, Đại diện HĐND, Đại diện UBND cấp xã, 02 công chức chuyên môn).

2.5. Phiếu điều tra người dân **525** phiếu, trong đó:

- 285 phiếu điều tra người dân tại Trung tâm hành chính công tỉnh (mỗi sở, ngành 15 phiếu)

- 240 phiếu/12 huyện, thành phố. Mỗi huyện, thành phố điều tra 20 người dân.

2.6. Phiếu điều tra Doanh nghiệp: **53** phiếu.

Tổng số phiếu điều tra xã hội học: **1.320** phiếu, tương ứng **1.320** người được điều tra.

III. NỘI DUNG ĐIỀU TRA

1. Nội dung điều tra

- Đánh giá công tác tham mưu cho các cấp có thẩm quyền tổ chức, thực hiện những nhiệm vụ chính trị được giao của các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn năm 2017.

- Đánh giá tính chủ động trong việc phối hợp thực hiện nhiệm vụ được giao trong cùng cơ quan, đơn vị, tổ chức, cùng cấp hành chính. Đánh giá công tác phối hợp liên ngành trong việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành với vai trò là cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp.

- Đánh giá việc triển khai thực hiện, hướng dẫn, kiểm tra, hoạt động quản lý nhà nước của cơ quan quản lý nhà nước cấp trên đối với cấp dưới.

- Đo lường về sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về tinh thần, thái độ phục vụ của công chức; về năng lực hành vi ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân, cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong việc thực hiện chức trách nhiệm vụ được giao.

- Đánh giá về thực hiện kỷ cương hành chính; quy chế dân chủ trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

- Đánh giá về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa.

3. Phương pháp thu thập thông tin

Xây dựng mẫu phiếu điều tra xã hội học để các đối tượng điều tra trả lời, điền thông tin vào mẫu phiếu in sẵn, đảm bảo thông tin chính xác, dễ hiểu, phù hợp với từng loại đối tượng điều tra, dễ thu thập thông tin, thuận lợi cho công tác tổng hợp, phân tích kết quả điều tra.

4. Xây dựng phiếu điều tra

Căn cứ Quyết định số 1649/QĐ-UBND ngày 21/6/2017 của UBND tỉnh Sơn La ban hành Quy định về tiêu chí và quy trình đánh giá chỉ số cải cách hành chính hằng năm của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố để xây dựng bộ câu hỏi phù hợp cho công tác đánh giá xếp hạng cải cách hành chính, đảm bảo khách quan, trung thực, đánh giá đúng, thực chất việc tổ chức triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố.

- Đảm bảo thu thập đầy đủ thông tin qua đó phân tích đánh giá, là căn cứ đánh giá chỉ số cải cách hành chính năm 2017 của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố theo quy định tại Quyết định số 1649/QĐ-UBND ngày 21/6/2017 của UBND tỉnh.

- Các câu hỏi được xây dựng đảm bảo đánh giá 4,5 mức: tốt, khá, trung bình, kém; Rất hài lòng, hài lòng, bình thường, không hài lòng, rất không hài lòng.... Ngoài ra còn có câu hỏi mở để cán bộ, công chức, viên chức, nhân dân, cá nhân tổ chức có thể nêu ý kiến tham gia đối với công tác cải cách hành chính, giúp cho các cơ quan hành chính nhà nước các cấp thực hiện tốt nhiệm vụ được giao, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, cải thiện tốt mối quan hệ giữa nhà nước và nhân dân, đảm bảo mọi thủ tục hành chính cho người dân được giải quyết nhanh gọn, chính xác, đúng pháp luật, giảm phiền hà, nâng cao sự hài lòng của người dân đối với cơ quan nhà nước.

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 đối tượng tự nghiên cứu và trả lời thông tin đã in sẵn trên phiếu.

Người đi điều tra (điều tra viên) đến gặp trực tiếp đối tượng điều tra là người dân, tổ chức, doanh nghiệp tại nơi điều tra, thực hiện phát phiếu để người được điều tra trả lời những thông tin trên phiếu điều tra và trực tiếp thu phiếu về ngay sau khi cá nhân, người dân, tổ chức hoàn thành xong phần ghi phiếu điều tra theo yêu cầu đặt ra.

6. Báo cáo kết quả Chỉ số cải cách hành chính

Trên cơ sở triển khai điều tra xã hội học, kết quả tổng hợp, phân tích, tính toán các chỉ số để xây dựng báo cáo kết quả điều tra xã hội học, tổng hợp, xếp hạng kết quả điều tra xã hội học đối với từng sở, ngành, UBND các huyện, thành phố năm 2017.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thời gian thực hiện

- Xây dựng và ban hành Kế hoạch điều tra xã hội học gắn với đo lường sự hài lòng của người dân phục vụ xác định Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Sơn La năm 2017 hoàn thành trong tháng 12 năm 2017.

- Xây dựng, chuẩn bị in phiếu điều tra; tổ chức điều tra xã hội học, trong tháng 01 năm 2018.

- Tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả điều tra xong trước ngày 15/02/2018.

2. Kinh phí thực hiện

- Kinh phí thực hiện việc điều tra xã hội học gắn với đo lường sự hài lòng của người dân được đảm bảo bằng ngân sách nhà nước.

- Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai thực hiện việc điều tra xã hội học gắn với đo lường sự hài lòng của người dân thực hiện theo quy định hiện hành của Nhà nước.

3. Tổ chức thực hiện

3.1. Sở Nội vụ chủ trì phối hợp với các sở, ban, ngành có liên quan, UBND các huyện, thành phố triển khai kế hoạch này.

Phối hợp với Sở Tài chính đề xuất cụ thể việc sử dụng, thanh quyết toán nguồn kinh phí thực hiện điều tra xã hội học gắn với đo lường sự hài lòng của người dân phục vụ chỉ số CCHC năm 2017 của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố.

Hoàn thiện mẫu điều tra, bộ câu hỏi điều tra, lựa chọn đối tượng điều tra, tổ chức thực hiện điều tra theo đúng số lượng, đối tượng, thời gian, bảo đảm chất lượng điều tra.

Kiểm tra, giám sát và tổng hợp, báo cáo kết quả điều tra với Chủ tịch UBND tỉnh theo đúng thời gian quy định.

3.2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin, số liệu cần thiết phục vụ công tác điều tra xã hội học tại cơ quan, đơn vị, địa phương một cách hiệu quả, đảm bảo kết quả khách quan, trung thực; bố trí cán bộ, công chức hỗ trợ thực hiện việc điều tra, tuyên truyền, quán triệt, phổ biến cho cán bộ, công chức, người dân, doanh nghiệp hiểu rõ về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung điều tra xã hội học về cải cách hành chính.

3.3. Báo Sơn La, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh.

Thực hiện thông tin, tuyên truyền đến các tổ chức, cá nhân trong việc điều tra xã hội học để đánh giá chỉ số cải cách hành chính gắn với triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2017.

Trên đây là Kế hoạch Điều tra xã hội học để đánh giá chỉ số cải cách hành chính gắn với đo lường sự hài lòng của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước năm 2017, trong quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn vướng mắc các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để kịp thời giải quyết./.

CHỦ TỊCH



Cầm Ngọc Minh

