

Số: 198 /KH-UBND

Lào Cai, ngày 04 tháng 4 năm 2024

KẾ HOẠCH

Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước tại các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Lào Cai năm 2024

Căn cứ 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”;

Căn cứ Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023-2026;

Căn cứ Quyết định số 20/QĐ-BNV ngày 12/01/2024 của 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;

Căn cứ Đề án số 14-ĐA/TU ngày 11/12/2020 của Tỉnh ủy Lào Cai về cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Lào Cai, giai đoạn 2020 - 2025;

UBND tỉnh Lào Cai ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước tại các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Lào Cai năm 2024, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu:

1.1. Mục tiêu chung:

Nhằm đánh giá chính xác, khách quan chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm; công khai, minh bạch, góp phần đẩy mạnh thực hiện hiệu quả công tác cải cách hành chính (CCHC) nhà nước; nâng cao chất lượng phục vụ người dân, xã hội của các cơ quan hành chính nhà nước và thực hiện thành công các mục tiêu phát triển bền vững, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh.

1.2. Mục tiêu cụ thể:

- Tiến hành đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) tại các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Lào Cai.

- Cung cấp cho các cơ quan hành chính nhà nước các thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước dựa trên cảm nhận của người dân. Đề xuất các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và sự hài lòng của người dân.

- Nâng cao nhận thức, văn hóa thực thi công vụ lấy người dân làm trung tâm trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, thực thi, đánh giá chính sách và giám sát đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Yêu cầu:

- Các nội dung, tiêu chí, phương pháp đo lường sự hài lòng phải phù hợp với mục tiêu, yêu cầu của CCHC, quy định của pháp luật hiện hành, phản ánh được tâm tư, nguyện vọng của người dân.

- Việc thực hiện Kế hoạch phải đảm bảo nội dung, tiến độ; đạt kết quả, mục tiêu đề ra. Quá trình triển khai phải được giám sát, kiểm tra chặt chẽ nhằm đảm bảo kết quả các hoạt động chính xác, khách quan, có chất lượng.

- Sự phối hợp giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai phải chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước phải đảm bảo khách quan, trung thực, minh bạch, công bố kịp thời, thông tin chính xác, đầy đủ, dễ tiếp cận, dễ sử dụng đối với mọi đối tượng.

- Các cơ quan, đơn vị căn cứ vào kết quả điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đề nghị cứu, triển khai thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, nâng cao chất lượng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân sẽ được tính toán vào phần điểm đánh giá Chỉ số cải cách hành chính hàng năm của các đơn vị.

II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Đối tượng, phạm vi:

1.1. Đối tượng khảo sát: Là người dân đại diện cho hộ gia đình, ở độ tuổi từ 18 tuổi trở lên.

1.2. Phạm vi thực hiện: Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Lào Cai (mỗi huyện, thị xã, thành phố lựa chọn 03 đơn vị xã, phường, thị trấn; mỗi xã, phường, thị trấn lựa chọn ít nhất 02 thôn, tổ dân phố).

(Chi tiết tại Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch này)

1.3. Lĩnh vực khảo sát: Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện thông qua 02 nội dung, gồm: (i) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công; (ii) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

2. Thời gian thực hiện: Trong Quý III và Quý IV năm 2024.

3. Phương pháp đo lường sự hài lòng và mẫu phiếu khảo sát:

3.1. Áp dụng Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023-2026.

3.2. Giao Sở Nội vụ chủ trì thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện:

Thực hiện kinh phí theo Quyết định số 3399/QĐ-UBND ngày 12/12/2023 của UBND tỉnh Lào Cai về việc giao chỉ tiêu kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, đầu tư công và dự toán ngân sách nhà nước năm 2024 tỉnh Lào Cai và Kế hoạch số 442/KH-UBND ngày 28/12/2023 của UBND tỉnh Lào Cai về triển khai công tác cải cách hành chính tỉnh Lào Cai năm 2024.

2. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị:

2.1. Trách nhiệm của Sở Nội vụ:

- Chủ trì triển khai thực hiện Kế hoạch này và tổng hợp, báo cáo, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Đề xuất với Chủ tịch UBND tỉnh các hình thức thi đua khen thưởng cho các đơn vị, cá nhân có thành tích cao và các sáng kiến, giải pháp thông qua kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân do tỉnh công bố hàng năm.

- Tổ chức Đoàn công tác thực hiện điều tra xã hội học.

- Chi trả kinh phí điều tra xã hội học kịp thời, đảm bảo đúng quy định.

- Làm cơ quan đầu mối ở địa phương phối hợp, hỗ trợ các đơn vị liên quan của Bộ Nội vụ trong việc tổ chức thực hiện các nội dung, nhiệm vụ, mục tiêu theo Quyết định số 20/QĐ-BNV ngày 12/01/2024 của 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.

2.2. Trách nhiệm của Sở Tài chính:

Chủ trì thẩm định dự toán, trình UBND tỉnh quyết định giao kinh phí để triển khai thực hiện kế hoạch theo quy định.

2.3. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành, địa phương:

- Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn và chức năng quản lý, phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch.

- Thực hiện thông tin, tuyên truyền đến toàn thể đội ngũ công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý của ngành, lĩnh vực, địa phương và người dân ở địa phương về việc triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng của người dân; đảm bảo đội ngũ công chức, viên chức và người dân có nhận thức đầy đủ, chính xác về trách nhiệm phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước.

- UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện tổng hợp danh sách các hộ gia đình thuộc đối tượng, phạm vi khảo sát theo Kế hoạch này và hướng dẫn của Sở Nội vụ.

- Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn và UBND các xã, phường, thị trấn phối hợp với Sở Nội vụ triển khai điều tra xã hội học hiệu quả, đúng yêu cầu.

2.4. Các cơ quan đơn vị liên quan trực tiếp (Công an tỉnh; Bảo hiểm xã hội tỉnh; Sở Y tế; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Giao thông vận tải; Sở Kế hoạch và Đầu tư; Công ty cổ phần cấp nước Lào Cai; Công ty Điện lực Lào Cai): Theo chức năng, nhiệm vụ, phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện các nhiệm vụ trong triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lào Cai năm 2024.

2.5. Báo Lào Cai; Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh: Thông tin, tuyên truyền việc triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng nhằm cung cấp cho người dân, xã hội thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời về các chủ trương, chính sách, hoạt động, kết quả CCHC, chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước từ đó góp phần nâng cao nhận thức, thúc đẩy sự tham gia góp ý, phản hồi ý kiến đối với Chính phủ, chính quyền, cơ quan hành chính nhà nước các cấp về CCHC và sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân.

Trên đây là Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước tại các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Lào Cai năm 2024, yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ (Vụ Cải cách hành chính);
- TT. Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh;
- UBMTTQ Việt Nam tỉnh Lào Cai;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh Lào Cai;
- Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh;
- Công an tỉnh Lào Cai;
- Công ty Điện lực Lào Cai;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- Công ty cổ phần cấp nước tỉnh Lào Cai;
- Bưu điện tỉnh Lào Cai;
- Báo Lào Cai; Đài PT-TH tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh
- Lưu: VT, KSTT₂

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Trịnh Xuân Trường

Handwritten text, possibly a date or reference number, located in the upper right corner of the page.

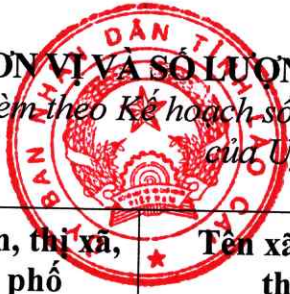
Handwritten text, possibly a name or title, located below the first block of text in the upper right area.



Phụ lục

CÁC ĐƠN VỊ VÀ SỐ LƯỢNG PHIẾU THỰC HIỆN ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

(Kèm theo Kế hoạch số 198 /KH-UBND ngày 04 tháng 4 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai)



STT	Tên huyện, thị xã, thành phố	Tên xã, phường, thị trấn	Thôn, tổ dân phố	Số lượng (phiếu)
1	Thành phố Lào Cai	Bình Minh, Đồng Tuyển, Cốc San	Mỗi đơn vị cấp xã chọn ít nhất 02 thôn, tổ dân phố	6 thôn, tổ dân phố x 55 phiếu = 330 phiếu
2	Thị xã Sa Pa	Liên Minh, Thanh Bình, Mường Bo		6 thôn, tổ dân phố x 55 phiếu = 330 phiếu
3	Huyện Bắc Hà	Cốc Ly, Nậm Khánh, Nậm Đét		6 thôn, tổ dân phố x 55 phiếu = 330 phiếu
4	Huyện Si Ma Cai	Quan Hồ Thần, Nàn Sán, Lùng Thần		6 thôn, tổ dân phố x 55 phiếu = 330 phiếu
5	Huyện Bát Xát	Nậm Chạc, Cốc Mỳ, Bản Vược		6 thôn, tổ dân phố x 55 phiếu = 330 phiếu
6	Huyện Mường Khương	Pha Long, Tả Gia Khâu, La Pán Tẩn		6 thôn, tổ dân phố x 55 phiếu = 330 phiếu
7	Huyện Bảo Yên	Lương Sơn, Xuân Thượng, Nghĩa Đô		6 thôn, tổ dân phố x 55 phiếu = 330 phiếu
8	Huyện Văn Bàn	Khánh Yên Trung, Khánh Yên Hạ; Hòa Mạc		6 thôn, tổ dân phố x 55 phiếu = 330 phiếu
9	Huyện Bảo Thắng	Bản Phiệt, Phú Nhuận, Trì Quang		6 thôn, tổ dân phố x 55 phiếu = 330 phiếu
Tổng cộng:				2.970 phiếu

duc

