

Số: /KH-UBND

Quảng Trị, ngày tháng năm 2023

## KẾ HOẠCH

### Triển khai điều tra xã hội học xác định Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index) và Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) cấp tỉnh năm 2023

Thực hiện Quyết định số 876/QĐ-BNV của Bộ Nội vụ ngày 10/11/2022 phê duyệt Đề án Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương giai đoạn 2022-2030 và Quyết định số 757/QĐ-BNV ngày 25/9/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Công văn 6996/BNV-CCHC ngày 29/11/2023 của Bộ Nội vụ về việc khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023; Công văn số 7156/BNV-CCHC ngày 06/12/2023 của Bộ Nội vụ về việc triển khai kế hoạch xác định chỉ số CCHC năm 2023, UBND tỉnh Quảng Trị xây dựng kế hoạch triển khai điều tra xã hội học xác định Chỉ số PAR Index và Chỉ số SIPAS cấp tỉnh năm 2023, cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Điều tra xã hội học (XHH) để lấy ý kiến đánh giá hiệu quả của công tác cải cách hành chính (CCHC) theo các nội dung, lĩnh vực và đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh năm 2023; Căn cứ kết quả điều tra xã hội học, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh rà soát để có giải pháp duy trì, cải thiện nhằm nâng hiệu quả thực hiện các nhiệm vụ CCHC theo lĩnh vực phụ trách và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Kết quả điều tra XHH 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 2023.

##### 2. Yêu cầu

- Đảm bảo thực hiện đúng kế hoạch, yêu cầu các 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.

- Các cá nhân được lấy ý kiến cần nghiên cứu kỹ nội dung của phiếu để trả lời đầy đủ các câu hỏi đúng quy định và tuyệt đối không đưa cho người khác trả lời thay. Tránh các trường hợp không nắm rõ nội dung và yêu cầu của các câu hỏi, trả lời thiếu lô gíc, chất lượng kém dẫn đến câu trả lời không hợp lệ, phiếu không hợp lệ.

- 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.

## **II. ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ PAR Index**

### **1. Đối tượng tham gia**

a) Đại biểu Hội đồng nhân dân (HĐND) tỉnh

- Số lượng: Tất cả đại biểu HĐND tỉnh.

- Thực hiện 01 phiếu điều tra XHH về đánh giá kết quả thực hiện CCHC của tỉnh Quảng Trị.

b) Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

- Số lượng: Tất cả Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (Giám đốc, Phó Giám đốc và tương đương); tất cả số lượng lãnh đạo phòng chuyên môn thuộc sở (Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng và tương đương).

- Thực hiện 02 phiếu điều tra XHH về đánh giá kết quả thực hiện CCHC của tỉnh Quảng Trị và của bộ chủ quản.

c) Ủy ban nhân dân cấp huyện

- Số lượng: Tất cả Lãnh đạo UBND cấp huyện (Chủ tịch, Phó Chủ tịch).

- Thực hiện 01 phiếu điều tra XHH về đánh giá kết quả thực hiện CCHC của tỉnh Quảng Trị.

*Lưu ý: Trường hợp trùng lặp đối tượng khảo sát giữa nhóm đối tượng Đại biểu HĐND tỉnh với các nhóm đối tượng khác thì ưu tiên lựa chọn vai trò Đại biểu HĐND tỉnh.*

### **2. Nội dung khảo sát, lấy ý kiến**

Khảo sát, lấy ý kiến các nội dung về hiệu quả thực hiện công tác CCHC của tỉnh Quảng Trị và các bộ chủ quản theo bộ phiếu điều tra xã hội học được thiết kế cho từng nhóm đối tượng cụ thể, được Bộ Nội vụ ban hành tại Quyết định số 29/QĐ-BNV ngày 19/01/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

### **3. Phương pháp và thời gian thực hiện**

- Thực hiện trực tuyến trên phần mềm Ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá CCHC của Bộ Nội vụ.

- Thời gian thực hiện:

+ Các cơ quan, đơn vị tổng hợp, nhập liệu và gửi danh sách về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) **trước ngày 14/12/2023**.

+ Thời gian các đối tượng trả lời phiếu khảo sát chậm nhất là ngày **10/01/2024**.

## **III. ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ SIPAS**

### **1. Đối tượng tham gia**

- Đại diện hộ gia đình của 21 thôn/khu phố thuộc 9 xã, phường, thị trấn của 02 huyện và 01 thành phố tại Phụ lục I kèm theo Kế hoạch này (chọn theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ).

- Thực hiện 01 phiếu điều tra XHH về sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

## **2. Nội dung khảo sát, lấy ý kiến**

- Mức độ hài lòng của người dân về tiếp cận dịch vụ.
- Mức độ hài lòng của người dân về thủ tục hành chính (TTHC).
- Mức độ hài lòng của người dân về công chức giải quyết TTHC.
- Mức độ hài lòng của người dân về kết quả giải quyết TTHC.
- Mức độ hài lòng của người dân về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị liên quan đến TTHC.

## **3. 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 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 12/2023 - 01/2024.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện**

- Tuyên truyền, quán triệt, phổ biến, triển khai đến đại biểu HĐND tỉnh, cán bộ, công chức hiểu rõ về mục đích, yêu cầu, nội dung của công tác điều tra XHH xác định Chỉ số PAR Index, SIPAS của tỉnh Quảng Trị năm 2023.
- Nhập danh sách các thành viên tham gia điều tra XHH xác định Chỉ số PAR Index trên phần mềm theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.
- Chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị thuộc, trực thuộc đơn vị phối hợp triển khai điều tra XHH tại cơ quan, đơn vị đạt hiệu quả và hoàn thành đúng thời gian quy định; Cử 01 công chức làm đầu mối của đơn vị chịu trách nhiệm phối hợp với các phòng, ban, đơn vị liên quan theo dõi, đôn đốc, tổng hợp báo cáo kết quả trong quá trình triển khai thực hiện tại đơn vị.
- Giao Chánh Văn phòng hoặc Trưởng phòng Hành chính - Tổ chức của các sở, ngành; Trưởng phòng Nội vụ của các huyện, thị xã, thành phố được chọn điều tra XHH chịu trách nhiệm phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai thực hiện.

### **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.
- Báo cáo Bộ Nội vụ các danh sách tham gia điều tra XHH đúng quy định.
- Làm đầu mối liên lạc với Bộ Nội vụ và các cơ quan liên quan triển khai điều tra XHH trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

### **3. Bưu điện tỉnh Quảng Trị**

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện điều tra XHH Chỉ số SIPAS tại tỉnh theo quy định của Bộ Nội vụ.

#### **4. Sở Thông tin và Truyền thông**

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan truyền thông tuyên truyền mục đích, ý nghĩa, nội dung của công tác điều tra XHH xác định Chỉ số PAR Index, SIPAS của tỉnh Quảng Trị năm 2023.

- Cử 01 công chức làm đầu mối phụ trách công nghệ thông tin để phối hợp với Bộ nội vụ và Sở Nội vụ theo dõi và xử lý các lỗi kỹ thuật phát sinh trong quá trình gửi, nhận và trả lời phiếu khảo sát trên phần mềm. Danh sách về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) là trước ngày **14/12/2023**.

#### **5. Văn phòng UBND tỉnh**

Cử 01 công chức thuộc Công Thông tin điện tử tỉnh phối hợp với Sở Nội vụ xử lý các lỗi phát sinh trong quá trình gửi, nhận phiếu khảo sát qua hệ thống email công vụ của tỉnh đến cán bộ, công chức tham gia điều tra XHH. Danh sách về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) là trước ngày **14/12/2023**.

#### **6. Sở Tài chính**

Thẩm định, tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí cho các cơ quan, đơn vị để triển khai các nhiệm vụ phối hợp với bộ Nội vụ trong triển khai công tác điều tra XHH.

#### **7. 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 điều tra XHH xác định Chỉ số PAR Index, SIPAS năm 2023 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, điện thoại số 0233.3552.895) để kịp thời xem xét điều chỉnh./.

#### **Nơi nhận:**

- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Văn phòng HĐND tỉnh;
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Chánh VP và các PVP UBND tỉnh;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã;
- Phòng Nội vụ các huyện, thành phố, thị xã;
- Bưu điện tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, NC<sub>(Y)</sub>.

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

**Lê Đức Tiến**

**PHỤ LỤC I**  
**DANH SÁCH ĐỊA BÀN KHẢO SÁT ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC**  
**XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ SIPAS**

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2023  
của UBND tỉnh Quảng Trị)

<b>TT</b>	<b>Huyện, Thành phố</b>	<b>Xã, Phường</b>	<b>Thôn, Khu phố</b>
1	Huyện Cam Lộ	Thị trấn Cam Lộ	Khu phố 1
			Khu phố 9
		Thanh An	Thôn An Bình
			Thôn Trúc Kinh
		Cam Thủy	Thôn Cam Vũ 1
			Thôn Thiện Chánh - Thọ Xuân
Thôn Tân Xuân			
2	Huyện Đakrông	Thị trấn Krôngklang	Khóm 1
			Làng Cát
		Triệu Nguyên	Thôn Na Nẫm
			Thôn Xuân Lâm
		Tà Long	Thôn Chai
			Thôn Pa Ngày
			Thôn Xi Pa
			Thôn Ly Tôn
3	Thành phố Đông Hà	Phường 1	Khu phố 1
			Khu phố Tây Trì
		Phường 2	Khu phố 1
			Khu phố 5
		Phường Đông Thanh	Khu phố 1
			Khu phố 5