

UBND TỈNH SÓC TRĂNG
SỞ NỘI VỤ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập- Tự do- Hạnh phúc

Số: 2064 /SNV-CCHC

Sóc Trăng, ngày 09 tháng 10 năm 2019

V/v hỗ trợ công tác điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh năm 2019.

Kính gửi:

- Các Ban đảng thuộc Tỉnh ủy;
- Các sở, ban ngành; đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương đóng tại địa phương;
- Các tổ chức đoàn thể tỉnh;
- Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố,

tỉnh Sóc Trăng.

Căn cứ Quyết định số 2641/QĐ-UBND ngày 12/9/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về việc phê duyệt Phương án điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019;

Để triển khai thực hiện Phương án nêu trên, Sở Nội vụ phối hợp với Bưu điện tỉnh Sóc Trăng tổ chức điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019,

Thời gian điều tra: bắt đầu từ ngày 01/10/2019.

Đề nghị Quý cơ quan, đơn vị, địa phương thông báo đến các đơn vị thuộc, trực thuộc, các xã, phường, thị trấn, các doanh nghiệp tại Khu công nghiệp (đối với Ban quản lý các Khu công nghiệp) tinh thần nội dung nêu trên nhằm tạo điều kiện cho điều tra viên đến liên hệ phỏng vấn.

Mọi thông tin cần trao đổi xin vui lòng liên hệ với Sở Nội vụ (phòng Cải cách hành chính) qua số điện thoại: 02993.624.779.

Rất mong nhận được sự quan tâm, hỗ trợ của Quý cơ quan, đơn vị, địa phương để cuộc điều tra đạt kết quả cao.

* *Ghi chú:* Quyết định số 2641/QĐ-UBND được đăng tải tại Cổng Thông tin điện tử Sở Nội vụ và Trang Thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh Sóc Trăng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bưu điện tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử Sở Nội vụ;
- Chuyên trang CCHC tỉnh;
- Phòng Nội vụ cấp huyện;
- Lưu: VT.



QUYẾT ĐỊNH

V/v phê duyệt Phương án điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Quyết định số 1960/QĐ-UBND ngày 11/8/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng ban hành Đề án 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 Sóc Trăng từ nay đến năm 2020;

Căn cứ Công văn số 1025/TCTK-PPCĐ ngày 21/8/2019 của Tổng cục Thống kê về việc thẩm định dự thảo Phương án điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Sóc Trăng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Phương án điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019.

(Đính kèm Phương án).

Điều 2. Sở Nội vụ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp các sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị có liên quan triển khai Phương án trên và báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Sở Tài chính, Thủ trưởng các sở, ngành, cơ quan Trung ương đóng tại tỉnh, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, tỉnh Sóc Trăng và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành kể từ ngày ký. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Tổng cục Thống kê;
- Lưu: TH, VT.

CHỦ TỊCH

Trần Văn Chuyên



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SÓC TRĂNG**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHƯƠNG ÁN

Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019
(Kèm theo Quyết định số 2641 /QĐ-UBND ngày 12 tháng 9 năm 2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU ĐIỀU TRA

- Nguồn thông tin thu thập được là cơ sở để phân tích, tổng hợp, đánh giá một cách khách quan kết quả sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trong năm 2019.

- Xác định được mặt mạnh, mặt yếu trong thực hiện cải cách hành chính, qua đó giúp cho các cơ quan, đơn vị có những điều chỉnh cần thiết về nội dung và các giải pháp trong triển khai cải cách hành chính hàng năm, góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, xây dựng nền hành chính trong sạch, vững mạnh, hiệu lực, hiệu quả.

- Điều tra xã hội học phải đảm bảo đúng đối tượng, khách quan và phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, ĐƠN VỊ ĐIỀU TRA

1. Phạm vi điều tra

1.1. Sở, ngành tỉnh

- Ban Dân tộc
- Ban Quản lý các khu công nghiệp
- Sở Công Thương
- Sở Giáo dục và Đào tạo
- Sở Giao thông vận tải
- Sở Kế hoạch và Đầu tư
- Sở Khoa học và Công nghệ
- Sở Lao động - Thương binh và Xã hội
- Sở Nội vụ
- Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
- Sở Tài chính

- Sở Tài nguyên và Môi trường
- Sở Thông tin và Truyền thông
- Sở Tư pháp
- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch
- Sở Xây dựng
- Sở Y tế
- Thanh tra tỉnh
- Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh
- Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh
- Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh

1.2. Đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh

- Ban Quản lý Dự án 1
- Ban Quản lý Dự án 2
- Báo Sóc Trăng
- Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh
- Trường Bổ túc Văn hóa Trung cấp Pali Nam bộ
- Trường Cao đẳng Cộng đồng tỉnh
- Trường Cao đẳng Nghề tỉnh
- Trường Chính trị

1.3. Cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh

- Bảo hiểm xã hội tỉnh
- Công an tỉnh
- Cục Thống kê
- Cục Thuế
- Chi cục Hải quan tỉnh
- Chi nhánh Ngân hàng Nhà nước tỉnh Sóc Trăng
- Kho bạc nhà nước

1.4. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

- Ủy ban nhân dân huyện Châu Thành
- Ủy ban nhân dân huyện Cù Lao Dung
- Ủy ban nhân dân huyện Kế Sách
- Ủy ban nhân dân huyện Long Phú

- Ủy ban nhân dân huyện Mỹ Tú
- Ủy ban nhân dân huyện Mỹ Xuyên
- Ủy ban nhân dân huyện Thạnh Trị
- Ủy ban nhân dân huyện Trần Đề
- Ủy ban nhân dân thành phố Sóc Trăng
- Ủy ban nhân dân thị xã Ngã Năm
- Ủy ban nhân dân thị xã Vĩnh Châu

2. Đối tượng, đơn vị được điều tra

Người dân, cá nhân, tổ chức đã được cung cấp, sử dụng các loại dịch vụ công từ các đơn vị thực hiện nhiệm vụ liên quan đến công tác cải cách hành chính.

III. LOẠI ĐIỀU TRA

1. Loại điều tra

Đây là cuộc điều tra chọn mẫu với quy mô 1.770 mẫu phiếu được chọn theo phương pháp chuyên gia từ các sở, ngành, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, cơ quan Trung ương đóng tại tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị, thành phố thuộc tỉnh Sóc Trăng.

2. Chọn và phân bổ mẫu điều tra

Trên cơ sở phân nhóm các đối tượng, tiến hành phân bổ mẫu theo các nhóm đối tượng một cách hệ thống. Tổng số mẫu của cuộc điều tra 1.770 mẫu; phân phối cho các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh Sóc Trăng.

IV. THỜI ĐIỂM, THỜI GIAN VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA

1. Thời điểm, thời gian điều tra

Cuộc điều tra được tiến hành trong 14 ngày bắt đầu từ ngày 16/9/2019 đến ngày 29/9/2019.

Thời kỳ điều tra: Thông tin của các đối tượng được điều tra tính từ ngày 01/11/2018 đến ngày 31/7/2019.

2. Phương pháp thu thập thông tin

Cuộc điều tra sử dụng phương pháp thu thập thông tin trực tiếp. Sở Nội vụ tổ chức, lựa chọn đơn vị triển khai phát, thu điều tra theo quy định. Điều tra viên liên hệ gặp đối tượng điều tra (người dân, tổ chức) phỏng vấn trực tiếp và cập nhật thông tin vào phần mềm tích hợp trên thiết bị di động.

V. NỘI DUNG, PHIẾU ĐIỀU TRA

1. Nội dung điều tra

1.1. Phần thông tin chung về đối tượng, đơn vị được điều tra

Bao gồm: Giới tính, nhóm tuổi, nơi sinh sống, trình độ học vấn, đơn vị công tác, chức vụ, thông tin về loại hình doanh nghiệp,...

1.2. Phần nội dung điều tra

Dịch vụ khảo sát: Mỗi đơn vị thuộc phạm vi điều tra từ 2 lĩnh vực/dịch vụ trở lên (được người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp đến nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của cơ quan, đơn vị và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh năm 2019 (đối với các đơn vị thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh).

2. Phiếu điều tra

Phiếu điều tra, gồm 01 loại phiếu sau đây: Phiếu số 01/CCHC19-NDDN: Phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019.

VI. PHÂN LOẠI THỐNG KÊ SỬ DỤNG TRONG ĐIỀU TRA

- Danh mục các đơn vị hành chính Việt Nam ban hành theo Quyết định số 124/2004/QĐ-TTg ngày 08/7/2004 của Thủ tướng Chính phủ và được cập nhật đến thời điểm điều tra.

- Quyết định số 510/QĐ-BNV ngày 06/6/2012 của Bộ Nội vụ điều chỉnh phân loại đơn vị hành chính cấp huyện thuộc tỉnh Sóc Trăng.

- Quyết định số 09/QĐ-UBND ngày 03/01/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc phân loại đơn vị hành chính xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Sóc Trăng.

VII. QUY TRÌNH XỬ LÝ VÀ BIỂU ĐÀU RA CỦA PHIẾU ĐIỀU TRA

- Phiếu điều tra được kiểm tra, làm sạch, mã hóa và xử lý, tổng hợp tập trung bằng phần mềm thuê viết và kết hợp một số phần mềm phân tích thống kê như IMPS, SPSS,...

- Phân tích các số liệu điều tra, xác định thang điểm theo các tiêu chí từ kết quả việc thu thập thông tin, lấy ý kiến của các đối tượng điều tra; đánh giá đầy đủ các nội dung điều tra được nêu tại Mục III Phương án này.

- Kết quả điều tra được tổng hợp theo hệ thống biểu tổng hợp đầu ra. Các biểu đầu ra được tổng hợp theo các nội dung như trong phiếu điều tra.

VIII. KẾ HOẠCH TIẾN HÀNH ĐIỀU TRA

1. Công tác chuẩn bị

Từ ngày 02/7/2019 đến 13/9/2019, gồm các công việc sau:

- Xây dựng phương án điều tra.
- Chọn mẫu, lập danh sách đối tượng, đơn vị điều tra.
- Xây dựng phần mềm điều tra, khảo sát tương thích trên thiết bị di động.
- In ấn phương án và tài liệu liên quan.
- Tập huấn triển khai phương án điều tra và hướng dẫn nghiệp vụ cho điều tra viên và giám sát viên.

Cơ quan chủ trì: Sở Nội vụ.

Cơ quan phối hợp: Bưu điện tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông.

2. Triển khai thu thập thông tin điều tra

Từ ngày 16/9/2019 đến ngày 29/9/2019:

- Tiến hành thu thập thông tin tại địa bàn theo phiếu điều tra. Sở Nội vụ lựa chọn đơn vị triển khai công tác điều tra xã hội học theo quy định.

- Thông tin của các đối tượng được điều tra tính từ ngày 01/11/2018 đến ngày 31/7/2019.

Cơ quan chủ trì: Sở Nội vụ lựa chọn theo quy định.

Cơ quan phối hợp: Sở Nội vụ.

3. Công tác phúc tra

Từ ngày 09/10/2019 đến ngày 18/10/2019.

Số lượng giám sát tối thiểu 20% số lượng cá nhân, tổ chức trong danh sách điều tra xã hội học thông qua hình thức gọi điện thoại trực tiếp (hoặc các hình thức phù hợp khác) cho cá nhân, người đại diện tổ chức được điều tra.

Cơ quan chủ trì: Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu Chiến binh tỉnh chủ trì thực hiện.

Cơ quan phối hợp: Sở Nội vụ.

4. Xử lý, tổng hợp, phân tích và báo cáo kết quả điều tra

Từ ngày 21/10/2019 đến 31/10/2019.

Cơ quan chủ trì: Sở Nội vụ.

Cơ quan phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông, Bưu điện tỉnh.

IX. TỔ CHỨC ĐIỀU TRA

1. Sở Nội vụ

- Xây dựng mẫu phiếu điều tra.
- Xây dựng kế hoạch điều tra xã hội học đúng đối tượng, phạm vi và số lượng điều tra.

- Xây dựng tài liệu hướng dẫn nội dung thông tin thu thập và phương pháp ghi phiếu điều tra.

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn triển khai phương án điều tra và hướng dẫn nghiệp vụ cho điều tra viên. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị triển khai hoạt động điều tra đảm bảo đúng tiến độ. Xử lý số liệu điều tra, tổng hợp và viết báo cáo kết quả điều tra.

- Báo cáo tổng hợp kết quả Chỉ số sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

2. Các sở, ngành, đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, cơ quan Trung ương đóng tại tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện

- Trên cơ sở số lượng mẫu điều tra do Sở Nội vụ xác định; các cơ quan, đơn vị cung cấp danh sách đảm bảo đầy đủ thông tin của cá nhân, tổ chức theo đối tượng điều tra của đơn vị mình để phối hợp điều tra khi có yêu cầu của Sở Nội vụ.

- Hỗ trợ Sở Nội vụ, đơn vị chức năng trong công tác điều tra, thu thập thông tin đảm bảo đúng đối tượng, số lượng và chất lượng điều tra.

Đề nghị các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu đề ra. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để được xem xét, giải quyết.

3. Đơn vị được chọn thu, phát phiếu điều tra: Chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ triển khai hoạt động điều tra, thực hiện điều tra, xử lý (kiểm tra, làm sạch, mã hóa,..) phiếu điều tra và xử lý kết quả điều tra (qua phần mềm điều tra, khảo sát).


4. Sở Thông tin và Truyền thông: Phối hợp Sở Nội vụ xây dựng và triển khai phần mềm điều tra, khảo sát tương thích trên thiết bị di động, phân tích và tổng hợp kết quả điều tra.

5. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và Hội Cựu Chiến binh tỉnh

Đề nghị chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ giám sát quá trình thực hiện điều tra xã hội học; giám sát việc thanh toán tiền trả lời phiếu điều tra xã hội học cho người dân, đại diện tổ chức do điều tra viên thực hiện.

Trên đây là Phương án điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019.

CHỦ TỊCH



Trần Văn Chuyện