

Số: /KH-UBND

Hung Yên, ngày tháng 3 năm 2023

## KẾ HOẠCH

### Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2023-2025

Căn cứ Chỉ thị số 28-CT/TU ngày 10/8/2022 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh; Chỉ thị số 06/CT-CTUBND ngày 17/5/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh Hưng Yên; Quyết định số 2136/QĐ-UBND ngày 07/9/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Đề án đẩy mạnh thu hút đầu tư, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030;

Để có cơ sở đánh giá chính xác mức độ hiệu quả điều hành, quản lý nhà nước của bộ máy chính quyền các cấp trong quá trình thực hiện các chính sách; cung ứng dịch vụ công ở những lĩnh vực người dân và doanh nghiệp quan tâm, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2023-2025 như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

a) Góp phần thực hiện thành công các mục tiêu của Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước tỉnh hàng năm, xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; góp phần thực hiện các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội; làm cơ sở để xác định các chỉ số cải cách nền hành chính theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Tiến hành đo lường và công bố kết quả điều tra mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đánh giá của doanh nghiệp đối với nâng cao năng lực cạnh tranh cấp sở, cấp huyện nhằm thu hút đầu tư, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh Hưng Yên.

c) Cung cấp cho cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh các thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ, cung ứng các dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước; từ đó có các giải pháp phù hợp, hiệu quả nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

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

đ) Tạo điều kiện, cơ hội để người dân, doanh nghiệp đưa ra tiếng nói của mình; lôi cuốn sự tham gia của người dân, doanh nghiệp vào quá trình ra quyết định của bộ máy hành chính nhà nước; tăng cường sự giám sát của người dân đối với các cơ quan hành chính nhà nước.

## **2. Yêu cầu**

a) Việc triển khai khảo sát ý kiến của người dân, doanh nghiệp phải đảm bảo khoa học và khách quan; đánh giá đúng thực chất hiệu quả hoạt động của chính quyền các cấp.

b) Phải có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch trên địa bàn tỉnh.

c) Kết quả khảo sát phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, được công bố kịp thời, rộng rãi; giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

d) Xây dựng mẫu phiếu khảo sát để lấy ý kiến đánh giá của người dân đảm bảo đầy đủ các nội dung về cải cách hành chính, công tác hiệu quả quản trị và hành chính công; mẫu phiếu khảo sát doanh nghiệp đảm bảo bám sát các nội dung của Đề án đẩy mạnh thu hút đầu tư, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030.

## **II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, NỘI DUNG KHẢO SÁT**

### **1. Khảo sát ý kiến của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước**

a) Đối tượng, phạm vi, cỡ mẫu:

- Đối tượng được lấy ý kiến khảo sát: Là công dân Việt Nam ở độ tuổi từ 18 tuổi trở lên, đại diện cho hộ gia đình và hiện đang cư trú (có hộ khẩu thường trú) tại các thôn, tổ dân phố trên địa bàn tỉnh Hưng Yên trong thời gian thực hiện khảo sát ý kiến.

- Cỡ mẫu khảo sát: do cơ quan triển khai đo lường sự hài lòng quyết định cụ thể, phù hợp với điều kiện, nguồn lực hiện có, trên nguyên tắc đảm bảo yêu cầu về cỡ mẫu tối thiểu là 05 đại diện hộ gia đình/01 thôn, tổ dân phố.

- Đối tượng được đánh giá: Là cơ quan quản lý nhà nước có trách nhiệm ban hành chính sách, quản lý việc cung ứng dịch vụ công.

- Phạm vi đánh giá: Gồm tất cả cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh; các chính sách phát triển kinh tế - xã hội và các chính sách liên quan đến dịch vụ công; các dịch vụ hành chính công và 06 nhóm dịch vụ công cơ bản, thiết yếu, gồm: Giáo dục phổ thông; khám, chữa bệnh; trật tự, an toàn xã hội; giao thông đường bộ; nước sinh hoạt; điện sinh hoạt.

b) Nội dung: Khảo sát ý kiến của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, bao gồm đo lường nhận định, đánh giá nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong việc ban hành, tổ chức thực hiện các chính sách, cung ứng dịch vụ công.

## **2. Khảo sát ý kiến của doanh nghiệp đối với nâng cao năng lực cạnh tranh cấp sở, cấp huyện**

a) Đối tượng, phạm vi, cỡ mẫu:

- Đối tượng được lấy ý kiến khảo sát: Là doanh nghiệp (DN), hợp tác xã (HTX) và hộ kinh doanh (HKD) còn đang hoạt động trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

- Cỡ mẫu khảo sát: do cơ quan triển khai đo lường sự hài lòng quyết định cụ thể, phù hợp với điều kiện, nguồn lực hiện có, trên nguyên tắc đảm bảo yêu cầu về cỡ mẫu, cụ thể:

+ Cỡ mẫu khảo sát đối với cấp sở: tối thiểu 100 DN/HTX/sở (với đơn vị có cỡ mẫu nhỏ hơn 100 sẽ thực hiện khảo sát toàn bộ các DN/HTX đã thực hiện dịch vụ hành chính công hoặc giải quyết công việc có liên quan).

+ Cỡ mẫu khảo sát đối với cấp huyện: tối thiểu 200 DN/HTX/HKD/huyện (với đơn vị có cỡ mẫu nhỏ hơn 200 sẽ thực hiện khảo sát toàn bộ các DN/HTX/HKD đã thực hiện dịch vụ hành chính công hoặc giải quyết công việc có liên quan).

- Đối tượng được đánh giá: Là các cơ quan cấp sở, cấp huyện có cung ứng dịch vụ hành chính công hoặc giải quyết công việc có liên quan với doanh nghiệp, hợp tác xã và hộ kinh doanh.

- Phạm vi đánh giá: Gồm các cơ quan hành chính cấp sở, cấp huyện; các dịch vụ hành chính công, giao dịch công việc có liên quan với doanh nghiệp, hợp tác xã và hộ kinh doanh.

b) Nội dung: Việc khảo sát ý kiến của doanh nghiệp đối với nâng cao năng lực cạnh tranh cấp sở, cấp huyện được thực hiện theo các nội dung tác động gồm: Chi phí gia nhập thị trường; tiếp cận đất đai và ổn định trong sử dụng đất của doanh nghiệp; tính minh bạch và tiếp cận thông tin; tính năng động của các cơ quan, đơn vị; chi phí thời gian; chi phí không chính thức; cạnh tranh bình đẳng; hỗ trợ doanh nghiệp; đào tạo lao động; thiết chế pháp lý; vai trò người đứng đầu.

## **III. PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC; PHƯƠNG PHÁP VÀ QUY TRÌNH KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP**

### **1. Phiếu điều tra xã hội học**

- Phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, doanh nghiệp lựa chọn. Câu hỏi của phiếu điều tra xã hội học thể hiện nội dung được khảo sát, phản ánh quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, mong đợi của người dân, doanh nghiệp đối với việc cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh.

- Bộ cục, nội dung phiếu điều tra xã hội học:

+ Phần thông tin chung, gồm: mục đích của điều tra, khảo sát; hướng dẫn cách trả lời câu hỏi; thông tin người dân/doanh nghiệp.

+ Phần câu hỏi, gồm: các câu hỏi về mức quan tâm, kênh thông tin theo dõi của người dân, doanh nghiệp tới các chính sách của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh; câu hỏi đánh giá về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu...; câu hỏi về mức độ hài lòng đối với việc cung ứng các chính sách, dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh (phương án trả lời được thể hiện theo 05 mức thang đo: rất không hài lòng, không hài lòng, bình thường, hài lòng, rất hài lòng).

## **2. Phương pháp khảo sát**

Tùy điều kiện, nguồn lực, quy mô khảo sát, đặc thù địa phương, nhu cầu thông tin..., cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp lựa chọn hình thức khảo sát phù hợp và tổ chức thực hiện khảo sát hoặc ký hợp đồng thực hiện khảo sát với cơ quan, tổ chức. Các hình thức khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp có thể lựa chọn như: Phát phiếu khảo sát trực tiếp; phát phiếu khảo sát qua đường bưu điện; phỏng vấn trực tiếp dựa trên câu hỏi có sẵn; phỏng vấn qua điện thoại dựa trên câu hỏi có sẵn; khảo sát trực tuyến... Yêu cầu kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp phải khách quan, trung thực, chính xác, có tiếng nói của người trả lời.

Trong trường hợp thực hiện khảo sát qua điều tra viên, điều tra viên phải đảm bảo thực hiện các nhiệm vụ cơ bản sau: Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến đối tượng khảo sát; giải thích phiếu khảo sát; không được gợi ý trả lời; thanh toán tiền cung cấp thông tin cho đối tượng khảo sát và thực hiện chứng từ tài chính (nếu có); kiểm tra để đảm bảo phiếu khảo sát đã được trả lời đầy đủ; thu, sắp xếp, bảo quản phiếu khảo sát đã hoàn thành; giao nộp phiếu khảo sát; đảm bảo bí mật thông tin trả lời trên phiếu khảo sát và thông tin về người trả lời khảo sát. Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp hướng dẫn khảo sát cho điều tra viên nhằm đảm bảo kết quả khảo sát chính xác, khách quan, có chất lượng tốt.

## **3. Quy trình khảo sát ý kiến của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động của chính quyền các cấp**

a) Tổ chức điều tra khảo sát (Bước 1):

- Các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố lập danh sách người dân, doanh nghiệp thuộc đối tượng được khảo sát ý kiến (*theo văn bản hướng dẫn của Sở Nội vụ*) gửi Sở Nội vụ.

- Lập danh sách mẫu khảo sát theo phương pháp lựa chọn ngẫu nhiên đối với các địa phương, cụ thể:

+ Các sở, ban, ngành tỉnh, đơn vị cấp huyện lập danh sách tất cả các DN/HTX/HKD có thực hiện giao dịch với đơn vị trong kỳ điều tra, khảo sát;

mỗi đơn vị cấp huyện lập danh sách tất cả các thôn/tổ dân phố trên địa bàn (gọi chung là danh sách tổng N).

+ Trên cơ sở hướng dẫn của Sở Nội vụ các đơn vị lựa chọn ngẫu nhiên từ danh sách tổng N các DN/HTX/HKD, người dân đại diện hộ gia đình tham gia khảo sát.

- Tiến hành khảo sát ý kiến:

+ Đối với khảo sát ý kiến qua thiết bị điện tử: Thực hiện hỏi qua điện thoại, người hỏi phải giải thích đầy đủ sự cần thiết, nội dung hỏi cho đối tượng được khảo sát và tiến hành hỏi thu thập thông tin theo quy định. Thực hiện hỏi qua địa chỉ hòm thư điện tử, cơ quan chủ trì khảo sát đảm bảo có đầy đủ Email của các đối tượng được khảo sát, tích hợp mẫu phiếu điện tử và gửi về các địa chỉ hòm thư điện tử được cung cấp, tổng hợp, phân tích theo quy định;

+ Đối với việc khảo sát qua điều tra viên: Phối hợp với đơn vị có đủ năng lực tiến hành khảo sát ý kiến đối tượng được lựa chọn bằng bộ câu hỏi do Sở Nội vụ xây dựng. Việc lấy ý kiến đối tượng khảo sát được thực hiện độc lập giữa điều tra viên của đơn vị khảo sát với người dân, doanh nghiệp được hỏi ý kiến đánh giá.

b) Tổng hợp, xử lý kết quả điều tra, khảo sát (Bước 2): Sau khi kết thúc quá trình điều tra, Sở Nội vụ nhận phiếu điều tra và thực hiện tổng hợp, xử lý số liệu đảm bảo tính khách quan, trung thực.

c) Phân tích số liệu (Bước 3): Trên cơ sở số liệu điều tra xã hội học, Sở Nội vụ thực hiện phân tích, tổng hợp kết quả đánh giá của người dân và doanh nghiệp cho từng cơ quan, đơn vị.

d) Báo cáo kết quả (Bước 4): Sở Nội vụ báo cáo kết quả phân tích số liệu điều tra xã hội học, tham mưu, trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định phê duyệt kết quả khảo sát.

đ) Công bố, xếp hạng (Bước 5): Ủy ban nhân dân tỉnh công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Hưng Yên hàng năm.

#### **4. Thời gian thực hiện:**

Tổ chức triển khai khảo sát ý kiến của người dân và doanh nghiệp hoàn thành xong trong Quý III hàng năm.

#### **5. Kinh phí thực hiện:**

Kinh phí triển khai khảo sát ý kiến của người dân nằm trong kinh phí cải cách hành chính được Ủy ban nhân dân tỉnh cấp cho Sở Nội vụ hàng năm.

Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai khảo sát thực hiện theo quy định của Bộ Tài chính.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Sở Nội vụ:**

a) Phối hợp với các đơn vị có liên quan xây dựng, phê duyệt các Bộ câu hỏi dùng cho khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm đánh giá đồng thời các chỉ số cải cách nền hành chính hàng năm đảm bảo đầy đủ theo các nội dung khảo sát quy định tại Kế hoạch này.

b) Phê duyệt phương pháp đo lường, xác định các chỉ số đánh giá khảo sát; cơ cấu tính điểm của Bộ câu hỏi để làm căn cứ xác định các chỉ số cải cách nền hành chính có nội dung liên quan.

c) Hướng dẫn các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố chọn và lập danh sách người dân, doanh nghiệp thuộc đối tượng khảo sát đảm bảo tính ngẫu nhiên.

d) Thực hiện ký kết hợp đồng với đơn vị có đủ năng lực để triển khai điều tra, khảo sát.

đ) Tổng hợp kết quả khảo sát, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh công bố xếp hạng đánh giá cho các cơ quan, đơn vị.

e) Trên cơ sở kết quả khảo sát, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có biện pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế trong hoạt động cung ứng dịch vụ công để nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

### **2. Bưu điện tỉnh:**

Phối hợp với Sở Nội vụ trong triển khai thực hiện việc khảo sát ý kiến của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh khi có đề nghị.

### **3. Sở Tài chính:**

Phối hợp, hướng dẫn Sở Nội vụ quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí theo quy định hiện hành.

### **4. Các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã:**

a) Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị mình, có trách nhiệm phối hợp với Sở Nội vụ, Bưu điện tỉnh, các đơn vị liên quan triển khai thực hiện các nhiệm vụ trong Kế hoạch này; đồng thời thông báo cho các đơn vị được chọn khảo sát biết để phối hợp thực hiện.

b) Cung cấp danh sách, địa chỉ người dân, doanh nghiệp thuộc đối tượng điều tra cho Sở Nội vụ theo yêu cầu.

### **5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh:**

Phối hợp tổ chức tuyên truyền, vận động nhân dân phối hợp tham gia cung cấp thông tin tích cực, khách quan cho quá trình khảo sát ý kiến; phối hợp với Sở

Nội vụ và các cơ quan có liên quan thực hiện giám sát quá trình lập danh sách đối tượng khảo sát; triển khai, thu thập phiếu khảo sát ý kiến.

## **6. Đài Phát thanh và Truyền hình Hưng Yên, Báo Hưng Yên:**

Tăng cường tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát ý kiến đánh giá, quyền lợi của người dân, doanh nghiệp trong việc cung cấp thông tin, tham gia khảo sát ý kiến; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tổ chức điều tra khảo sát ý kiến trên địa bàn tỉnh.

*(Kế hoạch này thay thế các Kế hoạch của Ủy ban nhân dân tỉnh: số 22/KH-UBND ngày 02/02/2021 về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Hưng Yên, giai đoạn 2021-2025; số 126/KH-UBND ngày 06/8/2021 về khảo sát ý kiến đánh giá của người dân đối với công tác quản trị và hành chính công tại các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2021-2025)./.*

### **Nơi nhận:**

- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Báo Hưng Yên, Đài PT-TH Hưng Yên;
- Bưu điện tỉnh;
- Lãnh đạo VPUBND tỉnh;
- Trung tâm PVHCC&KSTTHC;
- Trung tâm Thông tin - Hội nghị tỉnh;
- Lưu: VT, CVNC<sup>NH</sup>.

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

**Nguyễn Duy Hưng**