

Số: 487/KH-UBND

Đắk Nông, ngày 14 tháng 9 năm 2017

KẾ HOẠCH

Tổ chức điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Đắk Nông năm 2017

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020; Quyết định số 2470/QĐ-UBND ngày 30/12/2016 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch CCHC tỉnh Đắk Nông năm 2017. UBND tỉnh Đắk Nông ban hành Kế hoạch điều tra mức độ hài lòng của người dân về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, cơ quan Trung ương (Bảo hiểm xã hội cấp huyện) trên địa bàn tỉnh như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

- Khảo sát, thu thập ý kiến của người dân về chất lượng phục vụ của cơ quan đơn vị, nhằm phát huy vai trò giám sát và sự tham gia của người dân trong việc cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng các dịch vụ công trên địa bàn tỉnh.
- Kịp thời nắm bắt những tồn tại, hạn chế và đề xuất những giải pháp, kiến nghị để cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cho tổ chức, công dân trên địa bàn tỉnh.
- Nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong việc cung ứng dịch vụ công.

2. Yêu cầu

- Tổ chức thực hiện điều tra phải đảm bảo tính khách quan, đúng đối tượng, phương pháp điều tra và phù hợp với điều kiện thực tế (không thực hiện ghi danh đối tượng điều tra).
- Xây dựng bộ câu hỏi khảo sát đảm bảo thu thập đầy đủ thông tin, đáp ứng yêu cầu; dễ hiểu, dễ trả lời đối với các đối tượng được khảo sát.
- Chính xác về thông tin, số liệu.

II. Đối tượng, phạm vi, mẫu phiếu và phương pháp thu thập thông tin

1. Đối tượng

- Người dân
- Doanh nghiệp

2. Phạm vi và mẫu phiếu điều tra

Stt	Mẫu phiếu	Loại phiếu	Số lượng phiếu	Phân bố phiếu
1	01CT/2017	Khảo sát ý kiến người dân về cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh	150	150
2	02CH/2017	Khảo sát ý kiến người dân về cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện	200	200
3	03CX/2017	Khảo sát ý kiến người dân về cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước cấp xã	250	250
4	04DN/2017	Khảo sát ý kiến Doanh nghiệp về cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước	200	Các Doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh
5	05BHXH/2017	Khảo sát ý kiến người dân về cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan Bảo hiểm xã hội cấp huyện	400	08 huyện, thị xã x 50 phiếu/huyện
6	Tổng cộng		1.200	

3. Phương pháp tổ chức điều tra: Các điều tra viên sẽ trực tiếp khảo sát đối tượng điều tra bằng phiếu hỏi trực tiếp đối tượng điều tra và thu phiếu ngay sau khi người dân trả lời xong.

III. Tổ chức thực hiện

1. Sở Nội vụ

- Xây dựng Đề cương điều tra theo quy định
- Phối hợp với đơn vị điều tra độc lập (nếu xét thấy cần thiết) hoặc tự thành lập tổ điều tra, thực hiện điều tra trong Quý IV/2017.
- Tổ chức tập huấn cho đội ngũ điều tra viên trước khi thực hiện điều tra.
- Rà soát, kiểm tra các thông tin phiếu điều tra trước khi thực hiện xử lý dữ liệu điều tra.
- Giám sát, phúc tra quá trình điều tra.

- Tham mưu UBND tỉnh xây dựng báo cáo và công bố kết quả điều tra trước ngày **31/12/2017**.

2. Các cơ quan, đơn vị được chọn điều tra

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ, đơn vị điều tra và điều tra viên trong quá trình thực hiện cuộc điều tra.

- Cung cấp các thông tin chuyên ngành cần thiết khi các cơ quan liên quan yêu cầu.

- Lập danh sách toàn bộ đối tượng điều tra theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

IV. Kinh phí điều tra

Kinh phí thực hiện tại Quyết định số 2470/QĐ-UBND ngày 20/12/2016 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Đắk Nông năm 2017. Việc thanh quyết toán thực hiện theo Thông tư số 109/TT-BTC ngày 30/6/2016 của Bộ Tài chính quy định lập dự toán quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện các cuộc điều tra, thông kê, tổng điều tra thống kê Quốc gia.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị địa phương kịp thời báo cáo về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để xem xét, xử lý. /.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- Vụ CCHC - Bộ Nội vụ;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- Các Sở, Ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, NC-Ph.

04

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Bón