

Số: 98 /KH-UBND

Thái Nguyên, ngày 17 tháng 5 năm 2024

KẾ HOẠCH

Đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính, xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2024 của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố thuộc tỉnh Thái Nguyên

Thực hiện Quyết định số 4020/QĐ-UBND ngày 16/12/2021 của UBND tỉnh ban hành Chương trình cải cách hành chính (CCHC) nhà nước tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2021 - 2025; Kế hoạch số 217/KH-UBND ngày 27/12/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch CCHC tỉnh Thái Nguyên năm 2024. Chủ tịch UBND tỉnh Thái Nguyên ban hành Kế hoạch đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính, xác định Chỉ số CCHC năm 2024 của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố thuộc tỉnh Thái Nguyên, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đo lường mức độ hài lòng đối với sự phục vụ hành chính, xác định Chỉ số CCHC của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố năm 2024 nhằm đánh giá thực chất, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, kết quả thực hiện CCHC, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn tỉnh.

- Nắm bắt yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức từ đó có giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ hành chính công; nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu, lợi ích của người dân, tổ chức.

- Công bố kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, Chỉ số CCHC năm 2024 của các sở, ban, ngành, UBND huyện, thành phố thuộc tỉnh Thái Nguyên và theo dõi, tổng hợp việc sử dụng kết quả các Chỉ số.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo tiến độ, phương pháp, mục đích đề ra; tiết kiệm, phù hợp với nguồn lực hiện có, đạt kết quả cao.

- Xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học đảm bảo thu thập đầy đủ thông tin, dễ hiểu, dễ trả lời đối với các đối tượng được điều tra. Phương pháp điều tra xã hội học đảm bảo thuận lợi và phù hợp với đối tượng tham gia trả lời.

- Quá trình triển khai có sự giám sát chặt chẽ, đảm bảo kết quả thu được chính xác, các nội dung triển khai thực hiện đúng quy định.

- Quá trình thẩm định, phân tích, tính toán số liệu phải chính xác và đảm bảo khoa học; số liệu thống kê rõ ràng, thông tin có độ tin cậy cao.

II. NHIỆM VỤ, TIẾN ĐỘ

(có biểu phân công kèm theo)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ngành, UBND các huyện, thành phố

- Lập danh sách đối tượng điều tra xã hội học; xây dựng báo cáo tự đánh giá, chấm điểm Chỉ số CCHC năm 2024 của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ, các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch này.

2. Các sở, ngành được UBND tỉnh phân công tham mưu nội dung CCHC:

- Đề xuất các tiêu chí thành phần, cách thức, phương pháp đánh giá, chấm điểm, tài liệu kiểm chứng với nội dung được phân công; cử công chức tham gia Hội đồng thẩm định và gửi Sở Nội vụ tổng hợp trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt theo quy định.

- Thẩm định kết quả tự chấm điểm với các nội dung được phân công.

3. Sở Nội vụ

- Xây dựng phương án điều tra xã hội học, mẫu phiếu, xác định quy mô, địa bàn, đối tượng điều tra xã hội học và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện.

- Chọn đơn vị thực hiện điều tra xã hội học và tổ chức tập huấn đối với đội ngũ điều tra viên.

- Phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội cựu chiến binh tỉnh và các cơ quan liên quan kiểm tra, giám sát việc thực hiện Kế hoạch này tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Trình Chủ tịch UBND tỉnh thành lập Hội đồng thẩm định Báo cáo tự chấm điểm của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố.

- Tổng hợp, phân tích số liệu, xây dựng báo cáo kết quả điều tra xã hội học và tham mưu cho UBND tỉnh công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính; Chỉ số CCHC các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố năm 2024.

4. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Thái Nguyên: phối hợp với Sở Nội vụ tuyên truyền, phổ biến Kế hoạch này nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa của đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính; xác định Chỉ số đánh giá hiệu quả quản trị và hành chính công, Chỉ số CCHC năm 2024 của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố.

5. Đề nghị Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực HĐND tỉnh, các đồng chí Trưởng Ban xây dựng đảng thuộc Tỉnh ủy, Chánh Văn phòng Tỉnh ủy, Chủ tịch Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Thái Nguyên, Trưởng các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh, Hiệp Hội doanh nghiệp tỉnh, Thường trực Huyện ủy, Thành ủy, Thường trực HĐND các huyện, thành phố quan tâm đánh giá việc thực hiện CCHC thông qua phiếu điều tra do các điều tra viên trực tiếp phỏng vấn hoặc trả lời phiếu gửi qua địa chỉ Email cá nhân.

6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Thái Nguyên, Hội Cựu chiến binh tỉnh:

- Phối hợp cùng UBND tỉnh giám sát việc thực hiện Kế hoạch này; tuyên truyền, vận động tổ chức, cá nhân nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa của việc đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính.

- Chỉ đạo và hướng dẫn Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh cấp huyện, cấp xã giám sát việc lập mẫu và quá trình điều tra xã hội học đảm bảo đúng đối tượng, kết quả chính xác, khách quan.

IV. KINH PHÍ

Kinh phí thực hiện Kế hoạch này được bố trí từ ngân sách nhà nước theo quy định hiện hành.

Trên đây là Kế hoạch đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính, đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2024 của các sở, ban, ngành,

UBND các huyện, thành phố thuộc tỉnh Thái Nguyên. Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để xem xét, giải quyết./. *aw*

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy;
 - Thường trực HĐND tỉnh;
 - Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh Thái Nguyên;
 - Hội Cựu chiến binh tỉnh;
 - Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
 - Các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh;
 - Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
 - UBND các huyện, thành phố;
 - Hiệp Hội doanh nghiệp tỉnh;
 - Đài Phát thanh – Truyền hình tỉnh;
 - Báo Thái Nguyên;
 - Lễ Văn phòng UBND tỉnh;
 - Trung tâm thông tin tỉnh (VP.UBND tỉnh);
 - Lưu: VT, HCC.
- Ntkc.5/2024. *aw*



**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Quang Tiến

**BIỂU PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ**

(Kèm theo Kế hoạch số 98 /KH-UBND ngày 17/5/2024 của UBND tỉnh Thái Nguyên)

Số TT	Nhiệm vụ	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm thực hiện	
			Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
I	Đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2024			
1.1	Xây dựng, ban hành Kế hoạch đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2024 - 2026	Tháng 05/2024	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành, địa phương
1.2	Xây dựng phương án điều tra xã hội học, mẫu phiếu, xác định quy mô, địa bàn, đối tượng điều tra xã hội học	Tháng 06/2024	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành, địa phương
1.3	Lập mẫu, danh sách đối tượng điều tra xã hội học	Tháng 07/2024	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Nội vụ
1.4	Triển khai điều tra xã hội học	Tháng 09/2024	Đơn vị độc lập được lựa chọn	Sở Nội vụ; các sở, ban, ngành, địa phương
1.5	Xử lý, phân tích số liệu	Tháng 11/2024	Sở Nội vụ	Các sở, ngành liên quan

Số TT	Nhiệm vụ	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm thực hiện	
			Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
1.6	Tổng hợp, xây dựng báo cáo kết quả	Tháng 12/2024	Sở Nội vụ	Các sở, ngành liên quan
1.7	Công bố kết quả (cùng Chỉ số CCHC)	Quý I/2025	Sở Nội vụ	Văn phòng UBND tỉnh
II	Đánh giá, xác định Chỉ số CCHC các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện			
2.1	Xây dựng, ban hành Quy định đánh giá, xác định Chỉ số CCHC của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố giai đoạn 2024 - 2025	Tháng 05/2024	Sở Nội vụ	Các sở, ngành liên quan
2.2	Xây dựng, ban hành Hướng dẫn đánh giá, xác định Chỉ số CCHC của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố năm 2024	Tháng 06/2024	Sở Nội vụ	Các sở, ngành: Văn phòng UBND tỉnh; Tư pháp; Thông tin và Truyền thông; Tài chính; Khoa học và Công nghệ
2.3	Xây dựng phương án điều tra xã hội học, mẫu phiếu, xác định quy mô, địa bàn, đối tượng điều tra xã hội học và triển khai thực hiện	Tháng 06/2024	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành, địa phương

Số TT	Nhiệm vụ	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm thực hiện	
			Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
2.4	Lập mẫu, danh sách đối tượng điều tra xã hội học	Tháng 07/2024	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Nội vụ
2.5	Triển khai điều tra xã hội học	Tháng 09/2024	Đơn vị độc lập được lựa chọn	Sở Nội vụ; các sở, ban, ngành, địa phương
2.6	Triển khai công tác tự đánh giá chấm điểm	Tháng 11/2024	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Nội vụ
2.7	Thẩm định, giải trình, bổ sung tài liệu kiểm chứng	Tháng 12/2024	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Nội vụ
2.8	Tổng hợp kết quả, xây dựng báo cáo	Tháng 01/2025	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành liên quan
2.9	Công bố kết quả	Quý I/2025	Sở Nội vụ	Văn phòng UBND tỉnh
IV	Thực hiện thủ tục chọn đơn vị độc lập triển khai điều tra xã hội học	Quý II/2024	Sở Nội vụ	-