

Số: /QĐ-UBND

Hưng Yên, ngày tháng 8 năm 2021

KẾ HOẠCH

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

Căn cứ Quyết định số 1707/QĐ-UBND ngày 14/7/2021 ban hành Quy định về xác định Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công của UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Hưng Yên; để có cơ sở đánh giá chính xác mức độ hiệu quả điều hành, quản lý nhà nước của bộ máy chính quyền địa phương trong quá trình thực hiện các chính sách, cung ứng dịch vụ công ở những lĩnh vực người dân quan tâm, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch 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 giai đoạn 2021-2025 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Với phương châm coi người dân là trọng tâm của quá trình phát triển, do đó 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 (*sau đây gọi tắt là khảo sát ý kiến của người dân*) để đánh giá hiệu quả của bộ máy chính quyền cấp huyện trong quá trình thực thi công vụ ở những lĩnh vực người dân quan tâm và tương tác thường xuyên với chính quyền địa phương.

Từ kết quả đánh giá, xếp hạng, UBND cấp huyện, cấp xã biết được những nội dung đã thực hiện tốt, những nội dung còn hạn chế, từ đó rút kinh nghiệm và đưa ra các giải pháp phù hợp để khắc phục trong những năm tiếp theo.

- Nâng cao vai trò của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình điều hành, quản lý nhà nước, thực thi các chính sách; nâng cao ý thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ, đặc biệt là các lĩnh vực liên quan trực tiếp đến người dân.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai khảo sát ý kiến của người dân phải đảm bảo khoa học và khách quan; đánh giá đúng thực chất hiệu quả hoạt động của chính quyền các cấp; có tính khả thi, phù hợp với khả năng thực hiện tại chính quyền cấp huyện, cấp xã.

- 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.

- 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.

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI DÂN

Các yếu tố khảo sát ý kiến người dân gồm 8 yếu tố cơ bản trong công tác quản trị và hành chính công với 8 chỉ số nội dung gồm: (1) Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; (2) Công khai, minh bạch các hoạt động của chính quyền; (3) Trách nhiệm giải trình với người dân; (4) Kiểm soát tham nhũng; (5) Thủ tục hành chính công; (6) Cung ứng dịch vụ công; (7) Quản trị môi trường; (8) Quản trị điện tử. Với những nội dung thành phần phản ánh những vấn đề liên quan, ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống của người dân cụ thể như sau:

1. Tham gia của người dân ở cấp cơ sở:

- Tri thức công dân;
- Chất lượng bầu cử;
- Cơ hội tham gia;
- Đóng góp tự nguyện.

2. Công khai, minh bạch các hoạt động của chính quyền:

- Tiếp cận thông tin;
- Danh sách hộ nghèo;
- Thu chi ngân sách cấp xã/phường;
- Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất.

3. Trách nhiệm giải trình với người dân:

- Mức độ hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền;
- Giải đáp khiếu nại, tố cáo khúc mắc của người dân;
- Tiếp cận dịch vụ tư pháp.

4. Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công:

- Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương;
- Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công;
- Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công;
- Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương.

5. Thủ tục hành chính công:

- Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương;
- Thủ tục cấp phép xây dựng;
- Thủ tục liên quan đến Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất;
- Dịch vụ hành chính ở cấp xã, phường.

6. Cung ứng dịch vụ công:

- Y tế công lập;
- Giáo dục tiểu học công lập;
- Cơ sở hạ tầng căn bản;
- An ninh, trật tự khu dân cư.

7. Quản trị môi trường:

- Ý thức bảo vệ môi trường;
- Chất lượng không khí;
- Chất lượng nước sinh hoạt.

8. Quản trị điện tử:

- Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương;
- Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương;
- Phục đáp của chính quyền địa phương.

III. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP VÀ QUY TRÌNH KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI DÂN**1. Đối tượng khảo sát:**

Là công dân Việt Nam, từ 18 tuổi - 70 tuổi 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.

2. Phương thức khảo sát:

Xây dựng phiếu khảo sát ý kiến gồm các câu hỏi là những vấn đề được người dân quan tâm, liên quan đến 8 nội dung của công tác quản trị và hành chính công. Tùy theo điều kiện cụ thể, áp dụng một cách phù hợp một hoặc nhiều phương thức điều tra khảo sát dưới đây:

- Phát phiếu khảo sát ý kiến trực tiếp đến người dân để trả lời;
- Phát phiếu khảo sát ý kiến qua đường bưu điện đến người dân để trả lời;
- Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn.

3. Quy trình khảo sát ý kiến của người dân đối với hoạt động của chính quyền cấp huyện:**Bước 1:** Tổ chức điều tra khảo sát

- Các huyện, thị xã, thành phố lập danh sách người dân thuộc đối tượng được khảo sát ý kiến (*theo văn bản hướng dẫn của Sở Nội vụ*) và gửi về Sở Nội vụ theo đúng quy định.

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

- + Mỗi đơn vị cấp huyện lập danh sách tất cả đơn vị cấp xã;

- + Mỗi đơn vị cấp xã lựa chọn 50% thôn/tổ dân phố;
- + Mỗi thôn/tổ dân phố lựa chọn ngẫu nhiên 05 người dân tham gia khảo sát.
- Tiến hành khảo sát ý kiến:
 - + Phối hợp với Bưu điện tỉnh 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 được hỏi ý kiến đánh giá.

Bước 2: Tổng hợp, xử lý kết quả điều tra

Sau khi kết thúc quá trình điều tra, Sở Nội vụ nhận phiếu và thực hiện tổng hợp, xử lý số liệu đảm bảo tính khách quan, trung thực.

Bước 3: Xây dựng báo cáo đánh giá hiệu quả quản trị và hành chính công đối với các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh, báo cáo UBND tỉnh.

Bước 4: Sở Nội vụ tham mưu, trình UBND tỉnh quyết định phê duyệt kết quả khảo sát ý kiến người dân đối với công tác quản trị và hành chính công của chính quyền cấp huyện trên địa bàn tỉnh.

Bước 5: Thực hiện công bố xếp hạng đánh giá của người dân đối với công tác quản trị và hành chính công của các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

4. Thời gian thực hiện:

Tổ chức triển khai khảo sát ý kiến của người dân đối với công tác quản trị và hành chính công của chính quyền cấp huyện trong Quý II, 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 UBND 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:

- Phối hợp với các đơn vị có liên quan xây dựng Bộ câu hỏi để khảo sát ý kiến đánh giá của người dân;
- Hướng dẫn UBND các huyện, thị xã, thành phố chọn và lập danh sách người dân thuộc đối tượng khảo sát;
- Thực hiện ký kết hợp đồng với Bưu điện tỉnh để triển khai khảo sát ý kiến của người dân;
- Tổng hợp kết quả khảo sát, tham mưu UBND tỉnh công bố xếp hạng đánh giá của người dân đối với hoạt động của UBND các huyện, thị xã, thành phố;

- Trên cơ sở kết quả khảo sát, tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có biện pháp khắc phục những hạn chế, tồn tại trong hoạt động của UBND cấp huyện để nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Sở Tài chính:

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

3. Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã:

- 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 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.

- Cung cấp danh sách, địa chỉ các người dân thuộc đối tượng điều tra cho Sở Nội vụ theo yêu cầu.

4. 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 tại địa phương;...

5. Bưu điện tỉnh:

Phối hợp với Sở Nội vụ trong triển khai thực hiện việc khảo sát ý kiến của người dân đối với hoạt động của chính quyền cấp huyện trên địa bàn tỉnh.

6. Đài Phát thanh và Truyền hình Hưng Yên, Báo Hưng Yên, Cổng thông tin điện tử tỉnh:

Tăng cường tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát ý kiến đánh giá của người dân đối công tác quản trị và hành chính công của chính quyền cấp huyện; trách nhiệm, quyền lợi của người dân 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./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- UBMTTQ 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 VP UBND tỉnh;
- Trung tâm Thông tin - Hội nghị tỉnh;
- Lưu: VT, CVNC^{NH}.

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

Nguyễn Duy Hưng

