

Số: /KH- SNV

Bắc Giang, ngày tháng năm 2020

## KẾ HOẠCH

### **Triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2020**

Thực hiện Quyết định số 1738/QĐ-UBND ngày 28/8/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc xác định Chỉ số Cải cách hành chính đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã; Sở Nội vụ xây dựng kế hoạch triển khai xác định Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện năm 2020 như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Xác định Chỉ số Cải cách hành chính (CCHC) nhằm theo dõi, đánh giá thực chất, khách quan, công bằng kết quả triển khai CCHC hằng năm của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện dựa trên các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần đã được quy định tại Quyết định số 1738/QĐ-UBND ngày 28/8/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Giang. Qua đó, xác định rõ những ưu điểm và tồn tại trong thực hiện CCHC để có những điều chỉnh cần thiết, góp phần nâng cao hiệu quả CCHC, xây dựng nền hành chính trong sạch, vững mạnh, hiệu lực, hiệu quả.

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

##### **2. Yêu cầu**

- Việc tự đánh giá, chấm điểm của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện phải bảo đảm trung thực, khách quan, đúng quy định.

- Phương pháp đo lường sự hài lòng phải bảo đảm tính khoa học; thống nhất; khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với điều kiện thực tế.

- Tổ chức điều tra xã hội học xác định Chỉ số CCHC và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức theo bộ câu hỏi bảo đảm khách quan, khoa học, phù hợp với điều kiện thực tế. Bộ câu hỏi khảo sát đảm bảo các thông tin để tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả; câu hỏi ngắn gọn, dễ hiểu, dễ trả lời đối với các đối tượng được khảo sát, thăm dò.

- Tăng cường sự tham gia đánh giá của người dân, tổ chức đối với quá trình triển khai CCHC của các cơ quan hành chính nhà nước; nâng cao nhận thức và trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước và người dân, tổ chức đối với công tác CCHC trên địa bàn tỉnh.

## **II. NỘI DUNG**

### **1. Tự đánh giá, chấm điểm xác định Chỉ số CCHC**

Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện căn cứ kết quả CCHC thực tế đạt được, truy cập vào Phần mềm đánh giá Chỉ số CCHC tại địa chỉ <http://parindex.bacgiang.gov.vn>, tiến hành nhập dữ liệu kết quả tự đánh giá, chấm điểm và tài liệu kiểm chứng, nội dung giải trình vào Phần mềm đánh giá. Sau khi nhập dữ liệu, tiến hành xuất file kèm theo báo cáo tự đánh giá, trình lãnh đạo cơ quan ký duyệt, đính báo cáo tự đánh giá lên phần mềm, sau đó nhấp chuột vào mục “Gửi thẩm định” được hiển thị trên phần mềm. Tài liệu kiểm chứng và thông tin giải trình trên phần mềm phải trùng khớp với nội dung tại báo cáo.

Thời gian gửi Hội đồng thẩm định trên phần mềm chậm nhất là ngày **30/11/2020**, sau thời điểm này phần mềm sẽ tự động đóng, để Hội đồng thẩm định.

Phần mềm đánh giá Chỉ số CCHC chạy thử từ ngày 15/9/2020 đến hết ngày 15/10/2020. Trong thời gian chạy thử phần mềm, các cơ quan, địa phương tiến hành nhập thử dữ liệu, tự đánh giá. Trường hợp phần mềm chưa hoàn thiện, cần điều chỉnh, đề nghị các cơ quan, địa phương liên hệ với Sở Nội vụ (qua phòng CCHC) để điều chỉnh cho phù hợp. Bắt đầu từ ngày 16/10/2020, phần mềm chạy chính thức.

### **2. Điều tra xã hội học xác định Chỉ số CCHC và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức**

#### **a) Phương thức điều tra**

Thực hiện điều tra xã hội học theo phương thức phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời.

#### **b) Phiếu điều tra:**

- Tổng số: 13 mẫu phiếu

- Tổng số phiếu điều tra: **3.882** phiếu, trong đó: 1.420 phiếu điều tra Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức; 2.462 phiếu điều tra Chỉ số CCHC.

c) Đối tượng trả lời phiếu điều tra

- Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước: Đối tượng trả lời phiếu điều tra là người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước từ ngày 01/01/2020 đến ngày 31/8/2020.

- Chỉ số CCHC đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh: đối tượng trả lời phiếu điều tra gồm:

+ Đại biểu HĐND tỉnh;

+ Lãnh đạo các Sở, lãnh đạo cấp phòng và tương đương, công chức thuộc các Sở, cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;

+ Lãnh đạo UBND cấp huyện, lãnh đạo cấp phòng và tương đương, công chức thuộc UBND cấp huyện.

- Chỉ số CCHC đối với UBND cấp huyện: đối tượng trả lời phiếu điều tra gồm:

+ Đại biểu HĐND tỉnh;

+ Lãnh đạo các Sở, cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;

+ Đại biểu HĐND cấp huyện;

+ Lãnh đạo cấp phòng và tương đương, công chức thuộc UBND huyện;

+ Lãnh đạo UBND, công chức cấp xã.

*(có Phụ lục I, II kèm theo)*

d) Thời gian:

- Tổ chức tập huấn điều tra xã hội học: tháng **9/2020**.

- Triển khai điều tra xã hội học xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức và Chỉ số CCHC xong trước ngày **15/11/2020**.

- Tổng hợp, xử lý số liệu điều tra xã hội học xong trước ngày **25/11/2020**.

đ) Cơ quan chủ trì: Sở Nội vụ;

e) Cơ quan phối hợp: Bưu điện tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện;

g) Kinh phí thực hiện: Từ nguồn kinh phí đã cấp cho Sở Nội vụ theo quy định.

**3. Thẩm định kết quả tự đánh giá, chấm điểm**

- Thời gian: Tháng 12/2020.

- Cơ quan chủ trì: Sở Nội vụ (thường trực Hội đồng thẩm định).

- Cơ quan phối hợp: Các cơ quan là thành viên Hội đồng thẩm định.

**4. Tổng hợp, xây dựng báo cáo kết quả Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức năm 2020 của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện.**

- Thời gian: Tháng 12/2020.
- Cơ quan chủ trì: Sở Nội vụ.
- Cơ quan phối hợp: Các cơ quan là thành viên Hội đồng thẩm định.

**5. Trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố Chỉ số CCHC và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức năm 2020**

- Thời gian: Tháng 01/2021.
- Cơ quan chủ trì: Sở Nội vụ.
- Cơ quan phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Sở Nội vụ**

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện triển khai thực hiện Kế hoạch này.
- Phối hợp với Bưu điện tỉnh và các đơn vị có liên quan triển khai công tác điều tra xã hội học; tổng hợp, xử lý số liệu kết quả điều tra xã hội học phục vụ xác định Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức năm 2020.
- Phối hợp cùng các thành viên Tổ giúp việc Hội đồng thẩm định thẩm định các tài liệu kiểm chứng và tổng hợp kết quả điều tra.
- Trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố kết quả xác định Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức năm 2020.

#### **2. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện**

- Phối hợp với Sở Nội vụ cung cấp danh sách người tham gia trả lời phiếu điều tra đảm bảo đúng đối tượng, đầy đủ thông tin địa chỉ, số điện thoại liên hệ. Thông tin để cán bộ, công chức, người dân và tổ chức có nhận thức đầy đủ và chính xác về mục đích, nội dung và yêu cầu của việc điều tra xã hội học.
- Thực hiện tự đánh giá, chấm điểm và nhập dữ liệu kết quả tự đánh giá, chấm điểm kèm theo tài liệu kiểm chứng vào phần mềm chấm điểm Chỉ số CCHC tại trang <http://parindex.bacgiang.gov.vn>.
- Sử dụng kết quả Chỉ số CCHC và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức để có giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Người được chọn trả lời phiếu điều tra xã hội học có trách nhiệm phối hợp với điều tra viên trong việc trả lời trung thực, khách quan phiếu điều tra nhằm phục vụ xác định Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

### **3. Bưu điện tỉnh Bắc Giang**

Đề nghị Bưu điện tỉnh phối hợp với Sở Nội vụ trong công tác điều tra xã hội học, cử điều tra viên có trình độ, kỹ năng giao tiếp tốt thực hiện điều tra đảm bảo số lượng, chất lượng.

### **4. Đài Phát thanh – truyền hình tỉnh, Báo Bắc Giang**

Đề nghị Đài Phát thanh – truyền hình, Báo Bắc Giang thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc xác định Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức; trách nhiệm, quyền lợi, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, người dân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị cơ quan đơn vị, địa phương phản ánh về Sở Nội vụ qua số điện thoại 0204.3555.397 (phòng CCHC) để kịp thời giải quyết./.

#### ***Nơi nhận:***

- Chủ tịch UBND tỉnh (báo cáo);
- Thành viên Hội đồng thẩm định, Tổ giúp việc;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- Chủ tịch UBND các huyện, thành phố;
- Bưu điện tỉnh Bắc Giang;
- Đài phát thanh – truyền hình tỉnh, Báo Bắc Giang;
- Lưu: VT, CCHC.

**GIÁM ĐỐC**

**Vũ Mạnh Hùng**