|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN****HUYỆN HƯƠNG KHÊ**Số: 2557/UBND-NVV/v khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước năm 2021 | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc***Hương Khê, ngày 28 tháng 9 năm 2021* |

Kính gửi:

- Các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND huyện;

- Trung tâm Hành chính công huyện;

- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

 Thực hiện Văn bản số 1837/SNV-CCHC&VTLT ngày 22/9/2021 của Sở Nội vụ về việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021; Kế hoạch số 130/KH-UBND ngày 24/9/2021 của UBND huyện về khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND các xã, thị trấn năm 2021.

 Để việc thực hiện khảo sát, đánh giá đảm bảo chất lượng theo đúng quy định. Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu các đơn vị; UBND các xã, thị trấn thực hiện một số nội dung sau:

 1. Đối với các phòng, ban, đơn vị; UBND các xã, thị trấn được UBND tỉnh, Sở Nội vụ phân bố cỡ mẫu, theo các lĩnh vực thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ trong thời gian khảo sát để phục vụ việc đánh giá, khảo sát của UBND tỉnh, bao gồm:

 - Các phòng, ban, đơn vị thuộc huyện: Thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ trong thời gian khảo sát thuộc 05 lĩnh vực: Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường, Xây dựng, Tài chính - Kế hoạch, Lao động - Thương binh và Xã hội, số lượng cỡ mẫu phân bố cụ thể:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Đơn vị** | **Lĩnh vực/Thủ tục hành chính** | **Cỡ mẫu (số người được lựa chọn để khảo sát)** |
| **Chính thức** | **Dự bị** |
| 1 | Các phòng, ban, đơn vị cấp huyện | Tư pháp | 20 | 20 |
| 2 | Xây dựng | 20 | 20 |
| 3 | Tài nguyên - Môi trường | 20 | 20 |
| 4 | Tài chính - Kế hoạch | 20 | 20 |
| 5 | Lao động - Thương binh và Xã hội | 20 | 20 |
|  | **Tổng cỡ mẫu** |  | **100** | **100** |

- Đối với UBND các xã, thị trấn: Các thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ thuộc 03 lĩnh vực: Tư pháp; Tài nguyên và Môi trường; Lao động - Thương binh và Xã hội; số lượng cỡ mẫu phân bố cụ thể:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Đơn vị** | **Dịch vụ/Thủ tục hành chính** | **Cỡ mẫu (số người được lựa chọn để khảo sát)** |
| **Chính thức** | **Dự bị** |
| 1 | UBND các xã, thị trấn  | Tư pháp | 20 | 20 |
| 2 | Tài nguyên - Môi trường | 20 | 20 |
| 3 | Lao động - Thương binh và Xã hội | 10 | 10 |
|  | **Tổng cỡ mẫu** |  | **50** | **50** |

Giao Trung tâm Hành chính công huyện chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị; UBND các xã, thị trấn lập danh sách tổng hợp, cung cấp thông tin số người được lựa chọn để phục vụ khảo sát, đánh giá của UBND tỉnh; đối tượng là người dân hoặc cá nhân đại diện cho các tổ chức/doanh nghiệp đã trực tiếp giao dịch thủ tục hành chính, đã nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm hành chính công cấp huyện; Bộ phận một cửa cấp xã từ ngày 01/9/2020 đến ngày 31/8/2021(đảm bảo đủ 12 tháng). Toàn bộ danh sách tổng thể, danh sách mẫu chính thức, mẫu dự bị từng lĩnh vực trên Excel *(theo phụ lục 1, 2, 3 gửi kèm Văn bản này)* gửi về Phòng Nội vụ trước ***ngày 30 tháng 9 năm 2021*** để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh, Sở Nội vụ.

Các phòng, ban, đơn vị; UBND các xã, thị trấn nêu trên có trách nhiệm phối hợp, cung cấp danh sách, thông tin số người được lựa chọn để phục vụ khảo sát, đánh giá đảm bảo công khai, khách quan và đúng thời gian quy định.

2. Khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND các xã, thị trấn năm 2021:

Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn lập danh sách mẫu điều tra xã hội học theo số lượng đã được UBND huyện phân bố tại Kế hoạch 130/KH-UBND ngày 24/9/2021 để phục vụ việc đánh giá, khảo sát của UBND huyện; chịu trách nhiệm về kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học của đơn vị mình; gửi Trung tâm Hành chính công huyện, Phòng Nội vụ kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học của đơn vị, gồm: danh sách mẫu chính thức của đơn vị, danh sách mẫu dự bị và danh sách tổng cỡ mẫu theo biểu mẫu kèm theo, báo cáo UBND huyện trước ***ngày 05/10/2021***.

Phối hợp với Tổ điều tra xã hội học của UBND huyện để triển khai công việc đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của UBND các xã, thị trấn năm 2021 trong phạm vi trách nhiệm của đơn vị. Cử cán bộ, công chức đầu mối phối hợp với các đơn vị liên quan trong quá trình triển khai lấy phiếu đo lường sự hài lòng.

3. Về cách thức, phương pháp chọn đối tượng điều tra xã hội học thực hiện theo hướng dẫn của Sở Nội vụ tại văn bản số 1837/SNV-CCHC&VTLT ngày 22/9/2021 của Sở Nội vụ *(gửi kèm văn bản này).*

Tất cả các danh sách tổng thể phải được sắp xếp theo trình tự thời gian giao dịch (từ ngày 1/9/2020 đến ngày 31/8/2021); được đánh số thứ tự từ 1 đến hết và phải có địa chỉ, số điện thoại liên lạc cụ thể của từng người dân, tổ chức trong danh sách.

***Lưu ý:***  *Không được đưa các trường hợp sau vào danh sách tổng thể N:(i) Người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch nhưng chưa nhận kết quả giải quyết TTHC; (ii) người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch trực tuyến và giao dịch qua dịch vụ bưu chính công ích; (iii) người dân, tổ chức đã giao dịch và đã nhận kết quả nhưng địa chỉ của họ không ở địa phương.*

 4. Giao phòng Nội vụ hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp phiếu, báo cáo UBND huyện kết quả lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công huyện; UBND các xã thị trấn. Cung cấp thông tin về kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học cho Ủy ban Mặt trận Tổ quốc huyện, Hội Cựu chiến binh huyện để biết, phối hợp thực hiện; tổ chức, triển khai và giám sát công tác điều tra xã hội học theo kế hoạch.

Yêu cầu các phòng, ban, đơn vị; UBND các xã, thị trấn thực hiện nghiêm túc./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***- Như trên;- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;- Các phòng, ngành liên quan;- Cổng thông tin điện tử huyện;- Lưu: VT, NV. | **TM. ỦY BAN NHÂN DÂN KT. CHỦ TỊCH****PHÓ CHỦ TỊCH****Trần Quốc Bảo** |