

Số: /SNV-CCHC&VTLT

Hà Tĩnh, ngày tháng 9 năm 2021

V/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

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã;
- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh: Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh; Cục Thuế tỉnh; Kho bạc Nhà nước tỉnh, Cục Hải quan tỉnh và Ngân hàng Nhà nước tỉnh.

Thực hiện Kế hoạch số 349/KH-UBND ngày 22/9/2021 của UBND tỉnh về khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh năm 2021 tại các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Sở Nội vụ đề nghị các đơn vị, địa phương phối hợp triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước phục vụ công tác đánh giá và xác định chỉ số cải cách hành chính tại các đơn vị, địa phương năm 2021, cụ thể như sau:

1. Phạm vi khảo sát, đo lường sự hài lòng

- Các sở: Giao thông Vận tải; Nội vụ; Giáo dục và Đào tạo; Thông tin và Truyền thông; Y tế; Tư pháp; Tài chính; Khoa học và Công nghệ; Công Thương; Kế hoạch và Đầu tư; Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn; Ngoại vụ; Xây dựng; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Lao động - Thương binh và Xã hội; Tài nguyên và Môi trường; Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh.

- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh: Công an tỉnh; Bảo hiểm xã hội tỉnh; Cục Thuế tỉnh; Kho bạc Nhà nước tỉnh; Cục Hải quan Hà Tĩnh và Ngân hàng nhà nước chi nhánh tỉnh Hà Tĩnh.

- UBND các huyện, thành phố, thị xã.

- UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

2. Cỡ mẫu của các lĩnh vực, thủ tục hành chính của các đơn vị, địa phương

a) Đối với các sở, ban, ngành thuộc phạm vi đo lường sự hài lòng: được phân bổ cỡ mẫu theo các lĩnh vực, thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ trong thời gian khảo sát, như sau:

| TT | Đơn vị | Lĩnh vực/Thủ tục hành chính | Cỡ mẫu ¹ (số người được lựa chọn để khảo sát) | |
|-----------|--|--|--|-------|
| | | | Chính thức | Dự bị |
| I | Các sở thuộc nhóm I | | | |
| 1 | Sở Giáo dục và Đào tạo | Các thủ tục hành chính thuộc tất cả các lĩnh vực có phát sinh hồ sơ trong thời gian khảo sát | 50 | 50 |
| 2 | Sở Ngoại vụ | | 50 | 50 |
| 3 | Sở Nội vụ | | 50 | 50 |
| 4 | Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch | | 50 | 50 |
| 5 | Sở Khoa học và Công nghệ | | 50 | 50 |
| 6 | Sở Thông tin và Truyền thông | | 50 | 50 |
| II | Các sở thuộc nhóm II | | | |
| 1 | Sở Y tế | Các thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ thuộc tất cả các lĩnh vực trong thời gian khảo sát | 80 | 80 |
| 2 | Sở Tài chính | | 80 | 80 |
| 3 | Công thương | | 80 | 80 |
| 4 | Sở Kế hoạch và Đầu tư | | 80 | 80 |
| 5 | Sở Lao động, Thương binh và xã hội | | 80 | 80 |
| 6 | Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh | | 80 | 80 |
| 7 | Sở Tài nguyên và Môi trường | Lĩnh vực Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất | 60 | 60 |
| | | Lĩnh vực Môi trường | 20 | 20 |
| 8 | Sở Giao thông vận tải | Lĩnh vực Cấp giấy phép lái xe | 60 | 60 |
| | | Lĩnh vực Vận tải | 20 | 20 |
| 9 | Sở Xây dựng | Lĩnh vực Cấp Giấy phép xây dựng | 60 | 60 |
| | | Lĩnh vực Quy hoạch/xây dựng | 20 | 20 |
| 10 | Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn | Lĩnh vực Trồng trọt và Bảo vệ thực vật | 60 | 60 |
| | | Lĩnh vực Chăn nuôi | 20 | 20 |

¹ Tổng cỡ mẫu cá nhân và cỡ mẫu đại diện của tổ chức.

| TT | Đơn vị | Lĩnh vực/Thủ tục hành chính | Cỡ mẫu ¹ (số người được lựa chọn để khảo sát) | |
|----|------------|------------------------------------|--|-------|
| | | | Chính thức | Dự bị |
| | | và Thú y | | |
| 11 | Sở Tư pháp | Lĩnh vực Lý lịch tư pháp | 60 | 60 |
| | | Lĩnh vực Trợ giúp pháp lý nhà nước | 20 | 20 |

b) Đối với UBND các huyện, thành phố, thị xã: bao gồm 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, cụ thể như sau:

| TT | Đơn vị | Lĩnh vực/Thủ tục hành chính | Cỡ mẫu ² (số người được lựa chọn để khảo sát) | |
|----|-----------------------------------|----------------------------------|--|------------|
| | | | Chính thức | Dự bị |
| 1 | UBND các huyện, thành phố, thị xã | 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/một đơn vị | | 100 | 100 |

c) Đối với các đơn vị cấp xã: 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.

| TT | Đơn vị | Dịch vụ/Thủ tục hành chính | Cỡ mẫu ³ (số người được lựa chọn để khảo sát) | |
|----|-------------------------------|----------------------------|--|-------|
| | | | Chính thức | Dự bị |
| 1 | UBND các xã, phường, thị trấn | Tư pháp | 20 | 20 |

² Tính tổng cỡ mẫu cá nhân và cỡ mẫu đại diện của tổ chức.

³ Tính tổng cỡ mẫu cá nhân và cỡ mẫu đại diện của tổ chức.

| | | | | |
|---|-------------------------------|----------------------------------|-----------|-----------|
| 2 | | Tài nguyên - Môi trường | 20 | 20 |
| 3 | | Lao động - Thương binh và Xã hội | 10 | 10 |
| | Tổng cỡ mẫu/một đơn vị | | 50 | 50 |

d) Đối với các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh: Bao gồm các thủ tục hành chính của tất cả lĩnh vực có phát sinh hồ sơ trong thời gian khảo sát.

| TT | Đơn vị | Dịch vụ/Thủ tục hành chính | Cỡ mẫu ⁴ (số người được lựa chọn để khảo sát) | |
|----|-------------------------|---|--|-------|
| | | | Chính thức | Dự bị |
| 1 | Công an tỉnh | Bao gồm tất cả các thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ trong thời gian khảo sát | 50 | 50 |
| 2 | Bảo hiểm xã hội tỉnh | | 50 | 50 |
| 3 | Cục Thuế tỉnh | | 50 | 50 |
| 4 | Kho bạc Nhà nước tỉnh | | 50 | 50 |
| 5 | Cục Hải quan tỉnh | | 50 | 50 |
| 6 | Ngân hàng Nhà nước tỉnh | | 50 | 50 |

3. Chọn đối tượng điều tra xã hội học

a) Đối tượng, khoảng thời gian xác định lấy mẫu để đo lường sự hài lòng: Là người dân hoặc cá nhân đại diện cho các tổ chức/doanh nghiệp đã trực tiếp giao dịch thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ của cơ quan nhà nước, đã nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Trung tâm hành chính công cấp huyện; Bộ phận một cửa cấp xã, Bộ phận một cửa các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa các cấp) từ ngày 01/9/2020 đến ngày 31/8/2021⁵ (đảm bảo đủ 12 tháng).

b) Cách thức chọn đối tượng điều tra xã hội học:

Mỗi đơn vị, địa phương thuộc phạm vi đo lường sự hài lòng (bao gồm các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện và các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh) thực hiện các bước như sau:

* **Bước 1:** Lập danh sách tổng thể các cá nhân, tổ chức đã giao dịch và nhận kết quả giải quyết hồ sơ TTHC tại mỗi đơn vị, địa phương theo **Khoản 2**

⁴ Tổng cỡ mẫu cá nhân và cỡ mẫu đại diện của tổ chức.

⁵ Lý do xác định khoảng thời gian trên: Vì Kế hoạch đo lường năm 2020 (số 309 ngày 18/8/2020), xác định khoảng thời gian lấy mẫu đến hết ngày 31/8/2020

(Cỡ mẫu của các lĩnh vực, thủ tục hành chính của các đơn vị, địa phương)
của Văn bản này (sau đây gọi là danh sách tổng thể N);

Tất cả các danh sách tổng thể N 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.

*** Bước 2:** Chọn mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với từng dịch vụ/lĩnh vực của mỗi đơn vị, địa phương;

- Áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên để chọn ra các đối tượng điều tra xã hội học đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan từ danh sách tổng thể N, như sau:

+ Tính khoảng cách mẫu k trong mỗi danh sách tổng thể N theo công thức:

$$k = \frac{N}{n}$$

Trong đó, N là tổng số người có trong danh sách tổng thể N của một hoặc các lĩnh vực được xác định để lựa chọn mẫu; n là cỡ mẫu được phân bổ đối với mỗi lĩnh vực hoặc tất cả các lĩnh vực của các đơn vị, địa phương được nêu tại điểm a, khoản 2 Văn bản này.

+ Chọn đối tượng điều tra xã hội học đầu tiên:

Trong danh sách tổng thể N, chọn thống nhất người có số thứ tự 03 làm đối tượng điều tra xã hội học đầu tiên. Gọi số thứ tự 03 của đối tượng được chọn là i (i = 3).

+ Chọn các đối tượng điều tra xã hội học còn lại:

Trong danh sách tổng thể N, chọn các đối tượng điều tra xã hội học còn lại là những người có số thứ tự là kết quả của các phép tính: $i + 1 * k$, $i + 2 * k$, $i + 3 * k$, ..., $i + (n - 1) * k$.

Ví dụ: Danh sách tổng thể N của lĩnh vực cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của UBND huyện A là 1.730 người. Cỡ mẫu điều tra xã hội học của thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của huyện A là 20 người. Cách chọn ngẫu nhiên 20 người này từ danh sách tổng thể N như sau:

Tính khoảng cách mẫu k :

$$1.730 (N)$$

$$k = \frac{\quad}{20 (n)} = 86 \text{ (dư 5)}$$

Do thống nhất chọn người có số thứ tự 03 là đối tượng điều tra đầu tiên nên ta có $i = 3$. Theo đó, 20 đối tượng điều tra phải chọn trong danh sách tổng thể 1730 người là những người có số thứ tự là: 3 (đối tượng điều tra thứ 1), $3 + 1 \times 86 = 89$ (đối tượng điều tra thứ 2); $3 + 2 \times 86 = 175$ (đối tượng điều tra thứ 3); $03 + 3 \times 86 = 261$ (đối tượng điều tra thứ 4), ... và $3 + (20 - 1) \times 86 = 1.637$ (đối tượng điều tra thứ 20). Như vậy, danh sách 20 người được chọn có số thứ tự là: 03, 89, 175, 261, ..., 1637.

- Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với mỗi dịch vụ của mỗi đơn vị, địa phương.

Lưu ý:

- Trong trường hợp đối tượng được chọn đang thực hiện giãn cách/cách ly xã hội vì dịch Covid 19 thì chọn đối tượng thay thế là đối tượng có số thứ tự liền kề trên.

- Trường hợp danh sách tổng thể N ít hơn hoặc bằng với cỡ mẫu điều tra thì không cần phải tính hệ số k , khi đó danh sách tổng thể N chính là danh sách cỡ mẫu được chọn.

- Khi hệ số k là số thập phân, thì làm tròn xuống để đảm bảo lấy đủ cỡ mẫu trong danh sách tổng thể N (ví dụ $k = 3,8$ thì làm tròn là 3).

- Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức phải có đầy đủ thông tin và những người có tên trong danh sách mẫu phải đáp ứng đúng yêu cầu đối với đối tượng điều tra xã hội học.

* **Bước 3:** Chọn mẫu điều tra xã hội học dự bị đối với mỗi dịch vụ/lĩnh vực của mỗi đơn vị, địa phương.

- Sau khi đã chọn ra danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức ở bước 2, chọn các cá nhân người dân, người đại diện tổ chức trong danh sách tổng thể N còn lại với số lượng bằng 100% cỡ mẫu đã phân bổ đối với mỗi dịch vụ của mỗi đơn vị, địa phương. Việc chọn mẫu và lập danh sách mẫu điều tra xã hội học dự bị được thực hiện tương tự như chọn mẫu và lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức ở Bước 2.

- Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học dự bị đối với mỗi dịch vụ/lĩnh vực của mỗi đơn vị, địa phương.

Lưu ý:

- Trong trường hợp đối tượng được chọn đang thực hiện giãn cách/cách ly xã hội vì dịch Covid 19 thì chọn đối tượng thay thế là đối tượng có số thứ tự liền kề trên.

- Trường hợp sau khi đã chọn cỡ mẫu cho danh sách chính thức, danh sách tổng thể (gọi là $N1$) còn lại không đủ số lượng theo yêu cầu thì không cần

phải tính hệ số k , khi đó danh sách tổng thể N1 chính là danh sách dự bị được chọn.

- Danh sách mẫu điều tra xã hội học dự bị phải có đầy đủ thông tin và những người có tên trong danh sách mẫu phải đáp ứng đúng yêu cầu đối với đối tượng điều tra xã hội học.

* **Bước 4:** Gửi danh sách mẫu điều tra xã hội học gồm: toàn bộ danh sách tổng thể N, danh sách mẫu chính thức, mẫu dự bị từng lĩnh vực trên Excel (theo phụ lục 1, 2, 3 gửi kèm Văn bản này) về Sở Nội vụ chậm nhất vào ngày 02 tháng 10 năm 2021 để tổng hợp.

4. Trách nhiệm thực hiện

a) Các đơn vị, địa phương thực hiện lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự bị theo hướng dẫn chọn mẫu của Sở Nội vụ tại Văn bản này; chịu trách nhiệm về kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học của đơn vị mình; gửi Sở Nội vụ kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học của đơn vị, gồm: (i) danh sách mẫu chính thức của đơn vị, (ii) danh sách mẫu dự bị và (iii) danh sách tổng cỡ mẫu N theo mẫu kèm theo.

Riêng đối với UBND cấp huyện, ngoài việc thực hiện các nhiệm vụ tại mục 3 (Chọn đối tượng điều tra xã hội học) của Văn bản này, có trách nhiệm xây dựng kế hoạch, triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC tại UBND cấp xã theo quy định của UBND tỉnh.

b) Sở Nội vụ

Cung cấp thông tin về kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học cho Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh để biết, phối hợp thực hiện; tổ chức, triển khai và giám sát công tác điều tra xã hội học theo kế hoạch.

Trên đây là nội dung triển khai Kế hoạch 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. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị liên hệ Sở Nội vụ (qua bà Trần Thị Nga, Chuyên viên Phòng Cải cách hành chính - Văn thư lưu trữ, số điện thoại 0917 995 788) để được hỗ trợ kịp thời./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Vụ CCHC, Bộ Nội vụ;
- UBND tỉnh (b/c);
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh;
- Hội Cựu Chiến binh tỉnh;
- Giám đốc, các PGĐ Sở;
- Lưu: VT, P.CCHC-VTLT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Đình Trung