

Số: /SNV-CCHC&VTLT

Hà Tĩnh, ngày tháng 9 năm 2022

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 2022

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 362/KH-UBND ngày 28/9/2022 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 2022 tại các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi tắt là Kế hoạch 362/KH-UBND); Sở Nội vụ đề nghị các đơn vị, địa phương phối hợp triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Thực hiện đúng quy định tại Kế hoạch số 362/KH-UBND về (1) Phạm vi đo lường sự hài lòng, (2) Đối tượng, khoảng thời gian xác định lấy mẫu để đo lường sự hài lòng, (3) Quy mô, cỡ mẫu đo lường sự hài lòng.

2. 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:

a) 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 **cỡ mẫu của các lĩnh vực, thủ tục hành chính đã được xác định tại Kế hoạch 362/KH-UBND** (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 01/9/2021 đến ngày 31/8/2022); 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.

b) 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 Kế hoạch 362/KH-UBND.

+ 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: $i + 1 \cdot k$, $i + 2 \cdot k$, $i + 3 \cdot k$, ..., $i + (n-1) \cdot k$.

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 :

$$k = \frac{1.730 (N)}{20 (n)} = 86 \text{ (dư 5)}$$

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:

- 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.

c) Bước 3: Chọn mẫu điều tra xã hội học dự phòng 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 phòng 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 phòng 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 phòng được chọn.

- Danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng 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.

d) 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 phòng từng lĩnh vực trên Excel (theo phụ lục 1, 2, 3 gửi kèm Văn bản này) về Sở Nội vụ chậm nhất vào ngày 07 tháng 10 năm 2022 để tổng hợp.

3. Tổ chức thực hiện

a) Các đơn vị, địa phương thực hiện lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng 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 phòng 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 Kế hoạch của UBND tỉnh nhằm đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2022 của UBND cấp xã.

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 2022. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị liên hệ Sở Nội vụ (phòng CCHC-VTLT) 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**

Cù Huy Cẩm