

Số: /UBND-NV

Nghi Xuân, 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:

- Phòng Nội vụ;
- Văn phòng HĐND&UBND huyện;
- Trung tâm Hành chính công huyện;
- UBND các xã, thị trấn.

Thực hiện Kế hoạch số 113/KH-UBND ngày 24/9/2021 của UBND huyện về khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước năm 2021; Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu 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. Trung tâm Hành chính công huyện:

Thực hiện lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự bị 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	Lĩnh vực/Thủ tục hành chính	Cỡ mẫu ¹ (số người được lựa chọn để khảo sát)	
		Chính thức	Dự bị
1	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

2. UBND các xã, thị trấn: Lập danh sách các thủ tục hành chính (TTHC) có phát sinh hồ sơ thuộc 03 lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Tư pháp; Tài nguyên và Môi trường; Lao động - Thương binh và Xã hội.

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

TT	Đơn vị	Dịch vụ/Thủ tục hành chính	Cỡ mẫu ² (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/một đơn vị			50	50

Hướng dẫn chọn đối tượng điều tra xã hội học

- **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 TTHC, sử dụng dịch vụ của cơ quan nhà nước, đã nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm hành chính công, Bộ phận một cửa cấp xã từ ngày 01/9/2020 đến ngày 31/8/2021 (đảm bảo đủ 12 tháng).

- Cách thức chọn đối tượng điều tra xã hội học:

* **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, TTHC 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 01/9/2020 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:

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

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

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

Ví dụ: Danh sách tổng thể N của lĩnh vực cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của UBND cấp xã 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:

- 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 Phòng Nội vụ để tổng hợp (Trung tâm HCC huyện gửi danh sách trước ngày 29/9/2021; đối với cấp xã gửi trước ngày 05/10/2021).

3. Phòng Nội vụ:

- Tổng hợp danh sách điều tra xã hội học của đơn vị báo cáo Sở Nội vụ theo thời gian quy định.

- Chủ trì phối hợp các đơn vị, địa phương tổ chức 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.

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.

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, các đơn vị, địa phương phản ánh về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) để được hỗ trợ kịp thời./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Lưu: VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hải Nam