

VĂN BẢN ĐIỆN TỬ

Số 5828 Ngày 21/07/2021

**UBND TỈNH ĐIỆN BIÊN
SỞ NỘI VỤ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /SNV-CCHC

Điện Biên, ngày tháng 7 năm 2021

V/v lập danh sách khảo sát mức độ hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2021

Kính gửi:

- Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Các sở: Xây dựng, Tài nguyên và Môi trường;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

Thực hiện nội dung Kế hoạch số 2127/KH-UBND ngày 09/7/2021 của UBND tỉnh Điện Biên về khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2021 trên địa bàn tỉnh Điện Biên; trên cơ sở lĩnh vực TTHC khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2021 trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi tắt là khảo sát) do Văn phòng UBND tỉnh lựa chọn (Văn bản số 382/VPUB-KSTT ngày 19/7/2021). Để triển khai Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng đảm bảo yêu cầu, tiến độ đề ra, Sở Nội vụ đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương phối hợp thực hiện một số nhiệm vụ sau:

1. Lập danh sách tổng thể, danh sách chính thức, danh sách dự phòng

Sở Xây dựng, Sở Tài nguyên và Môi trường; UBND các huyện, thị xã, thành phố:

- Thống kê và lập Danh sách tổng thể, Danh sách chính thức, Danh sách dự phòng theo Hướng dẫn đối với lĩnh vực TTHC được lựa chọn khảo sát và số lượng mẫu tại phụ lục (Có hướng dẫn, phụ lục lĩnh vực TTHC được lựa chọn kèm theo) gửi về Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh, bản điện tử (bản Excel) gửi về địa chỉ thư điện tử cchc.snv@dienbien.gov.vn và ksst.dienbien@gmail.com. UBND cấp huyện tổng hợp Danh sách tổng thể, Danh sách chính thức, Danh sách dự phòng đối với TTHC được lựa chọn khảo sát tại UBND các xã trong diện khảo sát (Có danh sách các đơn vị cấp xã được lựa chọn khảo sát kèm theo).

- Thời hạn gửi danh sách:

+ Danh sách tổng thể gửi chậm nhất ngày **16/8/2021**;

+ Danh sách chính thức, Danh sách dự phòng gửi chậm nhất ngày **20/8/2021**;

- Đề nghị các sở, UBND cấp huyện cử công chức thuộc Văn phòng sở, Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện làm đầu mối liên lạc để phối hợp cùng Sở Nội vụ trong quá trình triển khai thực hiện. Danh sách công chức đầu mối (gồm: Họ và tên, chức vụ, số điện thoại liên hệ; số zalo; địa chỉ thư điện tử) gửi về Sở Nội vụ và Văn

phòng UBND tỉnh chậm nhất ngày **02/8/2021** bản điện tử gửi theo địa chỉ thư điện tử: phòng CCHC: cchc.snv@dienbien.gov.vn và phòng KSTT: ksst.dienbien@gmail.com.

2. Văn phòng UBND tỉnh

Kiểm tra, giám sát Danh sách 1 của các cơ quan, đơn vị được khảo sát đảm bảo đầy đủ các thông tin của người nộp hồ sơ TTHC (*địa chỉ nơi ở chi tiết đến số nhà và (hoặc) số điện thoại liên hệ*). Yêu cầu các đơn vị, địa phương cập nhật đầy đủ thông tin để đảm bảo thực hiện khảo sát theo yêu cầu của Kế hoạch.

Các vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện đề nghị liên hệ theo các số điện thoại: (0215)3.836.727 (Đ/c Trần Quốc Khánh) hoặc (0215) 3.826.652 (Đ/c Vũ Minh Hồng) để phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh (B/c);
- Bưu điện tỉnh Điện Biên (để phối hợp);
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Đình Tuyên

PHỤ LỤC**Lĩnh vực, số lượng mẫu và các đơn vị được khảo sát***(Kèm theo Công văn số: /SNV-CCHC ngày /7/2021 của Sở Nội vụ)***1. Các sở: Xây dựng, Tài nguyên và Môi trường**

TT	Sở, ngành	Lĩnh vực TTHC được khảo sát	Số lượng mẫu khảo sát
1	Sở Xây dựng	Lĩnh vực Quản lý hoạt động xây dựng	- 50 mẫu chính thức. - Từ 25 đến 50 mẫu dự phòng
2	Sở Tài nguyên và Môi trường	Lĩnh vực Đất đai	- 50 mẫu chính thức. - Từ 25 đến 50 mẫu dự phòng.

2. UBND cấp huyện

S T T	UBND cấp huyện	Các lĩnh vực TTHC được khảo sát	Số lượng mẫu khảo sát
1	Thành phố Điện Biên phủ	1. Lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường; 2. Lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội; 3. Lĩnh vực Tài chính – Kế hoạch.	Mỗi đơn vị cấp huyện: - 90 mẫu chính thức. - Từ 45 đến 90 mẫu dự phòng.
2	Huyện Điện Biên		
3	Huyện Điện Biên Đông		
4	Huyện Mường Chà		
5	Huyện Nậm Pồ		
6	Huyện Mường Nhé		
7	Huyện Mường Ảng		
8	Huyện Tuần Giáo		
9	Huyện Tủa Chùa		
10	Thị xã Mường Lay		

3. UBND cấp xã

TT	UBND cấp huyện	UBND cấp xã	Các lĩnh vực TTHC được khảo sát	Số lượng mẫu khảo sát
1	Thành phố Điện Biên phủ	Phường Mường Thanh	1. Lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch; 2. Lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội.	Mỗi đơn vị cấp xã: - 30 mẫu chính thức. - Từ 15 đến 30 mẫu dự phòng.
		Phường Noong Bua		
		Xã Thanh Minh		
2	Huyện Điện Biên	Xã Thanh Xương		
		Xã Thanh Nưa		
		Xã Thanh Yên		
3	Huyện Điện Biên Đông	Thị trấn Điện Biên Đông		
		Xã Mường Luân		
		Xã Luân Giới		
4	Huyện Mường Chà	Thị trấn Mường Chà		
		Xã Mường Tùng		
		Xã Sa Lông		
5	Huyện Nậm Pồ	Xã Nà Hỳ		
		Xã Pa Tần		
		Xã Chà Nưa		
6	Huyện Mường Nhé	Xã Mường Nhé		
		Xã Nậm Vì		
		Xã Sen Thượng		
7	Huyện Mường Ảng	Thị trấn Mường Ảng		
		Xã Búng Lao		
		Xã Ảng Nưa		
8	Huyện Tuần Giáo	Thị trấn Tuần Giáo		
		Xã Phình Sáng		
		Xã Chiềng Đồng		
9	Huyện Tủa Chùa	Thị trấn Tủa Chùa		
		Xã Tủa Thành		
		Xã Mường Đun		
10	Thị xã Mường Lay	Phường Na Lay		
		Phường Sông Đà		
		Xã Lay Nưa		

HƯỚNG DẪN

Lập danh sách tổng thể, danh sách chính thức và danh sách dự phòng

(Kèm theo Công văn số: /SNV-CCHC ngày /7/2021 của Sở Nội vụ)

1. Đối tượng khảo sát

- Khảo sát đối với người dân, đại diện tổ chức có địa chỉ trong tỉnh Điện Biên đã thực hiện giao dịch TTHC thành công, trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong thời gian tiếp nhận từ ngày 01/01/2021 và đã trả kết quả đến hết ngày 15/8/2021.

- Các trường hợp không thuộc đối tượng khảo sát là các trường hợp không giao dịch TTHC trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả:

+ Đã nộp hồ sơ TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả nhưng chưa nhận kết quả.

+ Giao dịch TTHC trực tuyến.

+ Giao dịch TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

+ Người dân, đại diện tổ chức có địa chỉ ngoài tỉnh Điện Biên.

2. Lập Danh sách tổng thể (Danh sách (N))

Trên cơ sở dữ liệu tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các sở, UBND cấp huyện, UBND các xã, lập danh sách tất cả người dân, người đại diện tổ chức thuộc đối tượng khảo sát tại mục 1 trên (sau đây gọi là Danh sách tổng thể hoặc Danh sách (N)).

- Danh sách tổng thể được sắp xếp theo trình tự thời gian (ngày) tiếp nhận TTHC (các lĩnh vực khảo sát được trộn lẫn nhau và sắp xếp theo thời gian tiếp nhận). Trường hợp nhiều TTHC ở các lĩnh vực khác nhau tiếp nhận cùng ngày thì sắp xếp theo thứ tự lĩnh vực tại cột “Các lĩnh vực TTHC được khảo sát” Phụ lục kèm theo Công văn.

- Cá nhân có tên trong Danh sách tổng thể bắt buộc phải có địa chỉ nơi ở chi tiết đến số nhà và (hoặc) số điện thoại của cá nhân để liên hệ.

Lưu ý:

- Trường hợp cá nhân, người đại diện cho tổ chức đã thực hiện 2 giao dịch trở lên thì chỉ lấy thông tin của cá nhân, đại diện tổ chức thực hiện giao dịch TTHC sát với ngày cung cấp danh sách nhất (tránh trường hợp trùng lặp).

- Trường hợp tại danh sách tổng thể là tên tổ chức (không phải tên của người đại diện tổ chức) hoặc tên người thụ hưởng TTHC (không phải tên của người trực tiếp đến giao dịch TTHC) thì phải có số điện thoại cá nhân của người trực tiếp đến giao dịch.

3. Lập danh sách chính thức

Áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên để chọn ra các đối tượng khảo sát đối với mỗi nhóm dịch vụ của mỗi cơ quan từ Danh sách tổng thể (N), như sau:

- Tính khoảng cách 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;

+ n là số lượng mẫu được phân bổ đối với nhóm dịch vụ.

- Chọn đối tượng khảo sát đầu tiên: Trong danh sách tổng thể N, năm 2021 chọn thống nhất người có số thứ tự 01 làm đối tượng khảo sát đầu tiên. Gọi số thứ tự 01 của đối tượng được chọn là i (i = 01).

- Chọn các đối tượng khảo sát còn lại: Trong danh sách tổng thể (N), chọn các đối tượng khảo sát còn lại là những người có số thứ tự là kết quả của các phép tính: $1 + 1 \cdot k$, $1 + 2 \cdot k$, $1 + 3 \cdot k$, ..., $1 + (n-1) \cdot k$.

- Lập danh sách mẫu khảo sát chính thức đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan bao gồm các đối tượng khảo sát đã được chọn ở trên.

** Ví dụ:* Danh sách tổng thể N của huyện A là 277 người. Số lượng mẫu khảo sát của huyện A là 90 người. Cách chọn ngẫu nhiên 90 người này từ danh sách tổng thể N như sau:

Tính khoảng cách mẫu k :

$$k = \frac{277 (N)}{90 (n)} = 3 \text{ (dư 7)}$$

Do năm 2021 thống nhất chọn số thứ tự 01 là đối tượng khảo sát đầu tiên nên ta có i = 01. Danh sách 90 đối tượng khảo sát phải chọn là những người có số thứ tự (trong danh sách tổng thể 277 người) là: 01 (đối tượng khảo sát thứ 1), $01 + 1 \times 3 = 4$ (đối tượng khảo sát thứ 2); $01 + 2 \times 3 = 7$ (đối tượng khảo sát thứ 3); $01 + 03 \times 3 = 10$ (đối tượng khảo sát thứ 4), ... và $01 + (90 - 1) \times 3 = 268$ (đối tượng khảo sát thứ 90). Như vậy, danh sách 90 người được chọn có số thứ tự là: 01, 4, 7, 10, ..., 268.

4. Lập danh sách dự phòng

- Sau khi đã chọn ra danh sách mẫu khảo sát chính thức ở mục 2 trên, tại Danh sách tổng thể (N) loại bỏ các trường hợp đã lấy vào Danh sách chính thức rồi tiến hành đánh lại số thứ tự của danh sách tổng thể còn lại, gọi danh sách này là Danh sách tổng thể (N-).

- Chọn các cá nhân trong Danh sách tổng thể (N-) theo công thức tại mục 2 trên (thay N bằng N-); Các đối tượng khảo sát được chọn sử dụng để lập Danh sách dự phòng.

- Số lượng mẫu khảo sát dự phòng ít nhất bằng 50% số lượng mẫu khảo sát chính thức và nhiều nhất là bằng số lượng mẫu khảo sát chính thức.

- Trường hợp số lượng tại danh sách tổng thể N- bằng hoặc ít hơn danh sách chính thức thì lấy toàn bộ danh sách N- làm danh sách dự phòng.

5. Mẫu Danh sách tổng thể, Danh sách chính thức, Danh sách dự phòng

5.1. Mẫu Danh sách tổng thể

DANH SÁCH TỔNG THỂ

Sở .../Ủy ban nhân dân huyện.../Ủy ban nhân dân xã....

S T T	Ngày nộp hồ sơ (Sắp xếp theo thứ tự thời gian từ 01/01/2021 đến 15/8/2021)	Họ và tên	Địa chỉ	Số điện thoại cá nhân	Lĩnh vực TTHC đã thực hiện
1	01/01/2021	Cà Văn M...	Số 102, Bản A, xã B	0912345678	Tư pháp – Hộ tịch
2					
...					

5.2. Mẫu Danh sách chính thức

DANH SÁCH CHÍNH THỨC

Sở .../Ủy ban nhân dân huyện.../Ủy ban nhân dân xã....

S T T	Số TT trong DS tổng thể (N)	Ngày nộp hồ sơ (Sắp xếp theo thứ tự thời gian từ 01/01/2021 đến 15/8/2021)	Họ và tên	Địa chỉ	Số điện thoại cá nhân	Lĩnh vực TTHC đã thực hiện
1	1					
2	...					
...	...					

5.3. Mẫu Danh sách dự phòng

DANH SÁCH DỰ PHÒNG

Sở .../Ủy ban nhân dân huyện.../Ủy ban nhân dân xã....

S T T	Số TT trong DS tổng thể (N)	Số TT trong DS tổng thể (N-)	Ngày nộp hồ sơ (Sắp xếp theo thứ tự thời gian từ 01/01/2021 đến 15/8/2021)	Họ và tên	Địa chỉ	Số điện thoại cá nhân	Lĩnh vực TTHC đã thực hiện
1	2	1					
2		...					
...		...					