

Số: /QĐ-UBND-HC

Đồng Tháp, ngày tháng năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc sửa đổi Đề án "Phương pháp điều tra xã hội học về sự phục vụ hành chính của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030"

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG THÁP

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Quyết định số 03/2021/QĐ-UBND ngày 08 tháng 01 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp về ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp;

Căn cứ Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023-2026;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Sửa đổi điểm b khoản 1.8 Mục III Đề án "Phương pháp điều tra xã hội học về sự phục vụ hành chính của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030" ban hành kèm theo Quyết định số 1603/QĐ-UBND-HC ngày 21 tháng 10 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Tỉnh, như sau:

"b) Tính toán các chỉ số

- Chỉ số nhận định, đánh giá: Chỉ số nhận định, đánh giá là số liệu được tính toán dựa trên kết quả điều tra xã hội học của từng tiêu chí về sự cảm nhận của cá nhân, tổ chức. Cách tính chỉ số nhận định, đánh giá áp dụng thang đo định danh, như sau:

$$\frac{a}{b} \times 100(\%)$$

Trong đó:

a là tổng số người chọn cùng một phương án trả lời của một câu hỏi;

b là tổng số người trả lời câu hỏi đó.

- Chỉ số hài lòng: Chỉ số hài lòng là số liệu được tính toán dựa trên kết quả điều tra đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức, gồm 03 loại: Chỉ số hài lòng theo tiêu chí, chỉ số hài lòng theo yếu tố và chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (chỉ số hài lòng chung). Thang đo sự hài lòng là thang đo Likert với 05 mức điểm tương ứng với 05 mức độ hài lòng, như sau:

Mức độ hài lòng	Mức điểm
Rất không hài lòng	1
Không hài lòng	2
Bình thường	3
Hài lòng	4
Rất hài lòng	5

+ Chỉ số hài lòng theo tiêu chí: Chỉ số hài lòng theo tiêu chí là số liệu được tính toán dựa trên kết quả điều tra đối với từng tiêu chí đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức. Chỉ số hài lòng theo tiêu chí được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4 + h \times 5}{(c + d + e + g + h) \times 5} \times 100(\%)$$

Trong đó:

c là tổng số người chọn phương án trả lời "Rất không hài lòng";

d là tổng số người chọn phương án trả lời "Không hài lòng";

e là tổng số người chọn phương án trả lời "Bình thường";

g là tổng số người chọn phương án trả lời "Hài lòng";

h là tổng số người chọn phương án trả lời "Rất hài lòng".

+ Chỉ số hài lòng theo yếu tố (05 yếu tố): Chỉ số hài lòng theo yếu tố là số liệu được tính toán dựa trên kết quả điều tra đối với từng yếu tố đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức. Chỉ số hài lòng theo yếu tố bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí thuộc từng yếu tố.

+ Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS): Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là số liệu được tính toán dựa trên kết quả điều tra đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với 05 yếu tố nêu trên. Chỉ số hài lòng về sự phục

vụ hành chính bằng trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí (của cả 05 yếu tố).

- Chỉ số nhu cầu, mong đợi: Chỉ số nhu cầu, mong đợi là số liệu được tính toán dựa trên kết quả điều tra đối với từng tiêu chí điều tra về nhu cầu, sự mong đợi của cá nhân, tổ chức. Chỉ số nhu cầu, mong đợi được tính theo công thức tính chỉ số nhận định, đánh giá nêu trên.

- Mối liên hệ giữa Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) đối với Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index): Kết quả SIPAS chiếm 10%, là một trong số các tiêu chí, tiêu chí thành phần điều tra xã hội học của PAR Index. Cách tính điểm điều tra xã hội học PAR Index dựa trên kết quả SIPAS như sau:

$$x = \frac{a \times b}{100\%}$$

Trong đó:

x là số điểm đạt được của tiêu chí điều tra xã hội học về sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các cơ quan hành chính nước trong Bộ Chỉ số cải cách hành chính.

a là SIPAS của cơ quan, địa phương đạt được trong năm.

b là điểm tối đa của tiêu chí điều tra xã hội học về sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các cơ quan hành chính nước trong Bộ Chỉ số cải cách hành chính."

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND Tỉnh;
- Các cơ quan, ban Đảng Tỉnh;
- Mặt trận Tổ quốc và các Đoàn thể Tỉnh;
- Các PCT UBND Tỉnh;
- Lưu: VT, HCC (T).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Thiện Nghĩa