

UBND TỈNH ĐẮK LẮK
SỞ NỘI VỤ

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

Số: 428/SNV-CCHC

Đắk Lắk, ngày 04 tháng 9 năm 2018

V/v triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018

Kính gửi:

- Các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Giao thông vận tải, Xây dựng, Văn hóa Thể thao và Du lịch, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tư pháp;
- UBND thành phố Buôn Ma Thuột, thị xã Buôn Hồ, huyện Ea H'leo, huyện Krông Búk, huyện Buôn Đôn, huyện Krông Bông.

Thực hiện Công văn số 4056/BNV-CCHC ngày 21/8/2018 của Bộ Nội vụ về việc triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018; Sở Nội vụ đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phối hợp, hỗ trợ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018, nội dung cụ thể như sau:

1. Chọn cơ quan hành chính nhà nước điều tra xã hội học, chọn dịch vụ, lĩnh vực và phân bổ cỡ mẫu:

a) Cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh:

Stt	Cơ quan, đơn vị	Dịch vụ	Cỡ mẫu (n)
01	Sở Tài nguyên và Môi trường	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	20 phiếu
		Môi trường	15 phiếu
02	Sở Giao thông vận tải	Cấp Giấy phép lái xe	20 phiếu
		Vận tải	15 phiếu
03	Sở Xây dựng	Cấp Giấy phép xây dựng	20 phiếu
		Quy hoạch/quản lý dự án đầu tư xây dựng	15 phiếu
04	Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch	Văn hóa cơ sở	15 phiếu
		Thể dục, thể thao	10 phiếu
05	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.	Trồng trọt và bảo vệ thực vật	15 phiếu
		Chăn nuôi thú y	10 phiếu

06	Sở Tư pháp	Cấp phiếu lý lịch tư pháp	15 phiếu
		Trợ giúp pháp lý	10 phiếu

b) Đơn vị hành chính cấp huyện (UBND TP, TX và huyện):

Stt	Địa phương	Dịch vụ	Cỡ mẫu (n)
01	Thành phố Buôn Ma Thuột	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	25 phiếu
		Cấp Giấy phép kinh doanh	15 phiếu
02	Thị xã Buôn Hồ	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	25 phiếu
		Cấp Giấy phép kinh doanh	15 phiếu
03	Huyện Ea H'leo	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	25 phiếu
		Cấp Giấy phép kinh doanh	15 phiếu
04	Huyện Krông Buk	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	25 phiếu
		Cấp Giấy phép kinh doanh	15 phiếu
05	Huyện Buôn Đôn	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	25 phiếu
		Cấp Giấy phép kinh doanh	15 phiếu
06	Huyện Krông Bông	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	25 phiếu
		Cấp Giấy phép kinh doanh	15 phiếu

c) Chọn đơn vị hành chính cấp xã (UBND xã, phường, thị trấn):

Stt	Địa phương	Dịch vụ	Cỡ mẫu (n)
01	Thành phố Buôn Ma Thuột chọn các đơn vị: Phường Thắng Lợi, xã Cư ÊBur và phường Thành Nhất.	Tư pháp	6 phiếu
		Lao động Thương binh và xã hội	4 phiếu
02	Thị xã Buôn Hồ chọn các đơn vị: phường An Bình, phường Đát Hiếu, phường Bình Thuận.	Tư pháp	6 phiếu
		Lao động Thương binh và xã hội	4 phiếu

03	Huyện Ea Hleo chọn các đơn vị: Thị trấn Ea Đ'răng, xã Dliê Yang, xã Cư A Mung.	Tư pháp	6 phiếu
		Lao động Thương binh và xã hội	4 phiếu
04	Huyện Krông Búk chọn các đơn vị: Xã Chư Kbô, xã Ea Sin, xã Ea Ngai.	Tư pháp	6 phiếu
		Lao động Thương binh và xã hội	4 phiếu
05	Huyện Buôn Đôn chọn các đơn vị: Xã Ea Wer, xã Ea Bar, xã Cuôr Knia	Tư pháp	6 phiếu
		Lao động Thương binh và xã hội	4 phiếu
06	Huyện Krông Bông chọn các đơn vị: Chọn thị trấn Krông Kmar, xã Cư Kty và xã Cư Drăm.	Tư pháp	6 phiếu
		Lao động Thương binh và xã hội	4 phiếu

2. Chọn người dân, tổ chức để điều tra xã hội học:

Đối tượng điều tra xã hội học: Là người dân, người đại diện tổ chức có địa chỉ, số điện thoại liên hệ đã trực tiếp giao dịch các dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các Sở, UBND huyện, UBND xã và đã nhận kết quả giao dịch của các dịch vụ hành chính công đó trong thời gian từ 01/11/2017 đến 31/7/2018.

- a) Bước 1: Lập danh sách tổng thể N của mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan, đơn vị.
- Các Sở, UBND huyện, UBND các xã lập danh sách tất cả người dân, người đại diện tổ chức thuộc đối tượng điều tra xã hội học đối với từng dịch vụ nêu tại **mục 1** (đối với Sở theo mục a, đối với huyện theo mục b và đối với xã theo mục c);
 - Tất cả danh sách tổng thể N phải được sắp xếp theo vần abc. Cá nhân trong danh sách tổng thể N phải có địa chỉ liên lạc.

* Lưu ý: Những người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch nhưng chưa nhận kết quả; những người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch trực tuyến và giao dịch qua dịch vụ bưu chính công ích trong khoảng thời gian 01/11/2017 đến 31/7/2018 không đưa vào danh sách tổng thể N

- b) Bước 2: Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với mỗi dịch vụ:

+ Tính khoảng cách $k = \frac{N}{n}$

Trong đó: N: Danh sách tổng thể đối với 01 dịch vụ;

n: Cỡ mẫu đối với 01 dịch vụ (số phiếu/dịch vụ).

- + Chọn đối tượng điều tra xã hội học đầu tiên: Chọn người có số thứ tự 02 làm đối tượng điều tra xã hội học đầu tiên ($i=2$).

- + Chọn các đối tượng điều tra xã hội học còn lại: $i+1*k; i+2*k; i+3*k; \dots$

+ Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức của mỗi dịch vụ/lĩnh vực: Danh sách mẫu điều tra xã hội học người dân phải có thông tin về địa chỉ nơi ở, số điện thoại của người được chọn để liên lạc.

Ví dụ: Danh sách tổng thể N của dịch vụ 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 25 người. Cách chọn ngẫu nhiên 25 người từ danh sách tổng thể N như sau:

$$\text{Tính khoảng cách mẫu } k = \frac{1.730 (N)}{25 (n)} = 69 (\text{dư } 5)$$

Do thống nhất chọn người có số thứ tự 02 là đối tượng điều tra đầu tiên nên $i=2$. Danh sách 25 đối tượng điều tra phải chọn là những người có số thứ tự là: 02; $02 + 1 \times 69 = 71$; $02 + 2 \times 69 = 140$; $02 + 3 \times 69 = 209$...

c) Bước 3: Chọn mẫu điều tra xã hội học dự phòng đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan

Danh sách dự phòng được lựa chọn từ danh sách người dân, người đại diện tổ chức còn lại của mỗi dịch vụ/lĩnh vực tại mỗi cơ quan, đơn vị sau khi lập xong danh sách chính thức.

Số lượng người dân, người đại diện tổ chức của danh sách dự phòng bằng 100% số lượng người dân, người đại diện tổ chức của danh sách chính thức cho mỗi dịch vụ/lĩnh vực.

d) Bước 4: Lập danh sách mẫu điều tra

Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng đối với mỗi dịch vụ/lĩnh vực (Mẫu danh sách đính kèm).

Đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện và gửi kết quả về Sở Nội vụ trước ngày 09/9/2018 để Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo Bộ Nội vụ trước ngày 10/9/2018 theo quy định; đồng thời gửi file điện tử đến địa chỉ email: phongcchc@noivu.daklak.gov.vn). Nội dung gồm: Các danh sách tổng thể N của mỗi dịch vụ/lĩnh vực được chọn để điều tra xã hội học, các danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức của các dịch vụ, lĩnh vực và các danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng của các dịch vụ/lĩnh vực.

Trong quá trình thực hiện, mọi thông tin trao đổi xin liên hệ phòng Cải cách hành chính Sở Nội vụ (bà Lê Ngọc Anh, điện thoại 0905.062468, email: anhln@noivu.daklak.gov.vn).

Nhận được công văn này đề nghị các cơ quan, đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện và tạo điều kiện để Sở Nội vụ hoàn thành nhiệm vụ./.

Nơi nhận: *ph*

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Như trên (thực hiện);
- GD, PGD Sở (Đ/c Hùng);
- Lưu: VT, CCHC.



MẪU DANH SÁCH CHÍNH THỨC VÀ DỰ PHÒNG

(Ban hành kèm theo Công văn số 428/SNV-CCHC ngày 04/9/2018 của Sở Nội vụ)

1. DANH SÁCH MẪU CHÍNH THỨC SỞ.../UBND HUYỆN..../UBND XÃ

TT	Họ tên	Địa chỉ	Điện thoại	Dịch vụ	Ghi chú
1					
2					
3					
					

Ví dụ 1 : Danh sách chính thức đối với huyện:

TT	Họ tên	Địa chỉ	Điện thoại	Dịch vụ	Ghi chú
1				Cấp Giấy Chứng nhận quyền sử dụng đất	
2					
3					
				Cấp giấy phép kinh doanh	

Ví dụ 2: Danh sách chính thức đối với xã:

TT	Họ tên	Địa chỉ	Điện thoại	Dịch vụ	Ghi chú
1				Tư pháp	
2					
3					
				Lao động thương binh và xã hội	

2. DANH SÁCH MẪU DỰ PHÒNG SỞ.../UBND HUYỆN..../UBND XÃ

TT	Họ tên	Địa chỉ	Điện thoại	Dịch vụ	Ghi chú
1				Cấp Giấy Chứng nhận quyền sử dụng đất	
2					
3					
				Môi trường	