

Số: 308 /QĐ-UBND

Cà Mau, ngày 04 tháng 3 năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Kế hoạch triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân,  
tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước  
trên địa bàn tỉnh Cà Mau năm 2014**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Quyết định số 962/QĐ-UBND ngày 19 tháng 6 năm 2014 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau ban hành Kế hoạch triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Cà Mau;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 53/TTr-SNV ngày 26 tháng 02 năm 2015,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Cà Mau năm 2014.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh có liên quan và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn được chọn điều tra chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Đ/d Văn phòng Bộ Nội vụ tại Tp. HCM;
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- NC (N);
- Lưu: VT, Ktr08/3.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Trần Hồng Quân**

## **KẾ HOẠCH**

**Triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân,  
tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước  
trên địa bàn tỉnh Cà Mau năm 2014**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 308/QĐ-UBND ngày 01/3/2015  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)

### **I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

#### **1. Mục tiêu**

Xác định được Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ công. Qua đó giúp các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ cho người dân, tổ chức.

#### **2. Yêu cầu**

- Tổ chức triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phải trên cơ sở kết quả điều tra, xử lý, phân tích và tổng hợp số liệu điều tra đầy đủ, khách quan, khoa học và chính xác kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; đề xuất được những biện pháp thiết thực để cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ của cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai, bảo đảm nghiêm túc, khách quan và đúng tiến độ.

### **II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI**

#### **1. Dịch vụ điều tra**

- Các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp huyện: Cấp giấy Chứng minh nhân dân, cấp giấy Chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp Giấy phép xây dựng.

- Các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp xã: Chứng thực, cấp Giấy khai sinh, cấp Giấy đăng ký kết hôn.

#### **2. Đơn vị được chọn điều tra**

- Cấp huyện gồm Ủy ban nhân dân các huyện: Năm Căn, Phú Tân và thành phố Cà Mau.

- Cấp xã: Ủy ban nhân dân các huyện Năm Căn, Phú Tân và thành phố Cà Mau tiến hành chọn và lập danh sách các xã, phường, thị trấn để tiến hành điều tra theo quy định tại điểm b, mục 1.3, phần II Quyết định số 962/QĐ-UBND ngày 19/6/2014 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

### 3. Nội dung cụ thể

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì thực hiện	Cơ quan phối hợp thực hiện	Thời gian thực hiện
1	Lập danh sách UBND các xã, phường, thị trấn được chọn để tiến hành điều tra	UBND các huyện, thành phố được chọn điều tra	Sở Nội vụ	Tháng 3/2015
2	Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị lập danh sách thống kê tổng số giao dịch của dịch vụ sẽ điều tra đã thực hiện trong năm 2014	Sở Nội vụ	UBND các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn được chọn điều tra	Tháng 4/2015
3	Xác định quy mô điều tra và lập danh sách người dân, tổ chức được chọn để tiến hành điều tra	Sở Nội vụ	UBND các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn được chọn điều tra	Tháng 4/2015
4	Xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học	Sở Nội vụ	UBND các huyện, thành phố	Tháng 4/2015
5	Tổ chức tập huấn điều tra xã hội học	Sở Nội vụ		Tháng 5/2015
6	Tổ chức điều tra xã hội học: - Đối tượng điều tra: Người dân đã sử dụng dịch vụ hành chính trong năm 2014. - Số lượng mẫu dự kiến điều tra: + Đối với 03 dịch vụ thực hiện tại cấp huyện: 03 huyện * 03 dịch vụ * 70 mẫu = 630 mẫu. + Đối với 03 dịch vụ thực hiện tại cấp xã: 10 xã/phường/thị trấn * 03 dịch vụ * 80 mẫu = 2.400 mẫu	Sở Nội vụ	UBND các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn được chọn điều tra	Tháng 5/2015
7	Tổng hợp, xử lý số liệu điều tra	Sở Nội vụ		Tháng 6/2015
8	Báo cáo kết quả điều tra, dự thảo quyết định công bố Chi số hài lòng về sự phục vụ hành chính	Sở Nội vụ		Tháng 7/2015
9	Tổ chức công bố Chi số hài lòng về sự phục vụ hành chính	Sở Nội vụ	Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị có liên quan	Tháng 9/2015

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính lập dự toán kinh phí triển khai xác định Chi số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai Kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2014 của tỉnh.

- Chủ trì việc điều tra xã hội học; tổng hợp, xử lý số liệu kết quả điều tra; báo cáo kết quả điều tra và tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh công bố đúng thời gian quy định.

- Phối hợp với các ngành có liên quan, tổ chức thông tin, tuyên truyền về kết quả xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2014 của tỉnh.

## **2. Sở Tài chính**

Tổng hợp dự toán kinh phí điều tra xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính để tham mưu, trình cấp có thẩm quyền theo quy định.

## **3. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố thuộc tỉnh**

- Lập danh sách số đơn vị hành chính cấp xã để khảo sát theo quy định.

- Triển khai công việc xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính trong phạm vi trách nhiệm của cơ quan, đơn vị theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

- Phối hợp với Sở Nội vụ trong việc triển khai công tác điều tra xã hội học trên địa bàn.

- Thông tin, báo cáo Sở Nội vụ các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai thực hiện để phối hợp giải quyết kịp thời./.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Trần Hồng Quân**