

Số: **3595**/KH-BNVHà Nội, ngày **01** tháng **8** năm **2018****KẾ HOẠCH****Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức
đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2018****I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU****1. Mục tiêu****a) Mục tiêu chung**

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

b) Mục tiêu cụ thể

- Công bố kết quả triển khai đo lường sự hài lòng năm 2017 (Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017).

- Xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018.

- Nghiên cứu, hoàn thiện nội dung, tiêu chí đo lường sự hài lòng; đề xuất cơ chế giám sát đối với hoạt động đo lường sự hài lòng theo Thông báo số 187/TB-VPCP ngày 23 tháng 5 năm 2018 về Kết luận của Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ Trương Hòa Bình, Trưởng Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ tại Hội nghị công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2017 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017 (sau đây gọi tắt là Thông báo số 187/TB-VPCP).

2. Yêu cầu

- Việc triển khai các hoạt động đảm bảo tuân thủ đúng kế hoạch, phương pháp; phù hợp với nguồn lực được phân bổ, tiết kiệm; đạt kết quả, mục tiêu đề ra.

- Có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai.

- Kết quả các hoạt động đảm bảo chính xác, khách quan, phù hợp với thực tiễn.

- Việc triển khai và kết quả được thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận, dễ sử dụng đối với mọi đối tượng.

II. NỘI DUNG CÔNG VIỆC

TT	Nội dung	Thời gian	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
I.	Công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017	Tháng 5/2018	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTTQVN; Trung ương Hội CCBVN
1.	Nhập dữ liệu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2017.	Tháng 1-2/2018	Bộ Nội vụ	
2.	Tổng hợp, phân tích dữ liệu; xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017.	Tháng 3/2018	Bộ Nội vụ	
3.	Trao đổi, thống nhất Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017.	Tháng 4/2018	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTTQVN; Trung ương Hội CCBVN
4.	Công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017.	Tháng 5/2018	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTTQVN; Trung ương Hội CCBVN
II.	Nghiên cứu, hoàn thiện nội dung, tiêu chí đo lường sự hài lòng; đề xuất cơ chế giám sát đối với hoạt động đo lường sự hài lòng theo Thông báo số 187/TB-VPCP	Tháng 12/2018	Bộ Nội vụ	Các cơ quan liên quan
III.	Thông tin, tuyên truyền về Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017 và việc triển khai đo lường sự hài lòng năm 2018 Lồng ghép trong các chương trình thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính.	Cả năm	Bộ Nội vụ	Các cơ quan liên quan
IV.	Tổ chức một số Đoàn công tác làm việc với các địa phương về Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017 Lồng ghép trong chương trình kiểm tra cải cách hành chính.	Cả năm	Bộ Nội vụ	Các cơ quan liên quan
V.	Sơ kết Chương trình phối hợp năm 2017; ký Chương trình phối hợp giai đoạn 2018-2020 giữa Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam	Tháng 7/2018	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTTQVN; Trung ương Hội CCBVN
VI.	Triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2018	Tháng 7-12/2017	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTTQVN; Trung ương Hội CCBVN; Tổng công ty Bưu điện Việt Nam (BĐVN)

1.	Ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc TW.	Tháng 8/2018	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTTQVN; Trung ương Hội CCBVN; Tổng công ty BĐVN
2.	Ký hợp đồng thực hiện điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng với Tổng công ty Bru điện Việt Nam.	Tháng 8/2018	Bộ Nội vụ	Tổng công ty BĐVN
3.	Tổ chức các hội thảo, tập huấn nhằm triển khai hiệu quả điều tra xã hội học.	Tháng 8/2018	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTTQVN; Trung ương Hội CCBVN; Tổng công ty BĐVN
4.	Chọn mẫu điều tra xã hội học. (Phụ lục kèm theo)	Tháng 8/2018	Bộ Nội vụ	Sở Nội vụ, Ủy ban MTTQ, Hội Cựu chiến binh cấp tỉnh các tỉnh, thành phố trực thuộc TW
5.	Phát, thu phiếu điều tra xã hội học.	Tháng 9/2018	Tổng công ty BĐVN	Các Bru điện tỉnh, thành phố trực thuộc TW
VII.	Kiểm tra, giám sát điều tra xã hội học; phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học			
1.	Kiểm tra, giám sát điều tra xã hội học tại một số tỉnh, thành phố.	Tháng 9/2018	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTTQVN; Trung ương Hội CCBVN; Tổng công ty BĐVN
2.	Phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc TW.	Tháng 10/2018	Sở Nội vụ	Ủy ban MTTQ, Hội Cựu chiến binh cấp tỉnh
VIII.	Tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra xã hội học; xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018	Tháng 10-12/2018	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTTQVN; Trung ương Hội CCBVN
1.	Kiểm phiếu, lọc phiếu, làm sạch phiếu điều tra xã hội học; nhập dữ liệu điều tra xã hội học.	Tháng 10-11/2018	Bộ Nội vụ	
2.	Phúc tra kết quả nhập dữ liệu.	Tháng 11/2018	Ban Thường trực UBTWMTTQVN, Trung ương Hội CCBVN	Bộ Nội vụ
3.	Tổng hợp, phân tích dữ liệu; xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018.	Tháng 12/2018	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTTQVN, Trung ương Hội CCBVN
IX.	Công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018	Tháng 01/2019	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTTQVN, Trung ương Hội CCBVN

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm

a) Bộ Nội vụ:

- Giao Vụ Cải cách hành chính là đơn vị chủ trì tham mưu, giúp Lãnh đạo Bộ xây dựng, tổ chức thực hiện Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2018 (sau đây gọi tắt là Kế hoạch); thực hiện các nhiệm vụ sau:

+ Chủ trì xây dựng, trình Lãnh đạo Bộ ban hành Kế hoạch và phê duyệt Dự toán kinh phí thực hiện;

+ Chủ trì tổ chức thực hiện Kế hoạch, Dự toán kinh phí;

+ Chủ trì, phối hợp thực hiện các nội dung công việc cụ thể của Bộ Nội vụ trong Kế hoạch;

+ Là đầu mối liên lạc với các cơ quan liên quan trong quá trình thực hiện Kế hoạch.

- Giao Vụ Kế hoạch - Tài chính, Văn phòng Bộ thực hiện các nhiệm vụ:

+ Phối hợp với Vụ Cải cách hành chính lập Dự toán kinh phí thực hiện Kế hoạch theo sự chỉ đạo của Bộ trưởng để tổng hợp chung vào dự toán ngân sách hàng năm của Bộ Nội vụ và gửi Bộ Tài chính theo quy định;

+ Thực hiện công tác quản lý tài chính, công tác kế toán theo quy định đối với các hoạt động thực hiện theo Kế hoạch.

- Giao Trung tâm Thông tin, Tạp chí Tổ chức nhà nước phối hợp với Vụ Cải cách hành chính thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về việc tổ chức triển khai, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng năm 2018.

b) Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ:

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo lường sự hài lòng năm 2018 theo Kế hoạch này, nhằm góp phần nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức từ đó nâng cao trách nhiệm phối hợp, hỗ trợ triển khai đo lường sự hài lòng để đảm bảo kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phản ánh sát thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của ngành, lĩnh vực.

- Thực hiện các nhiệm vụ tại Thông báo số 187/TB-VPCP.

c) Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

- Phối hợp, hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2018 tại địa phương đảm bảo đạt chất lượng, hiệu quả, đúng tiến độ;

- Chỉ đạo các cơ quan liên quan tham gia phối hợp, hỗ trợ triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2018 tại địa phương; thông tin, tuyên

truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung của việc triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng tới đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người dân và tổ chức tại địa phương nhằm đảm bảo kết quả điều tra xã hội học khách quan, trung thực;

- Giao Sở Nội vụ làm đầu mối liên lạc trong quá trình triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2018 tại địa phương;

- Bố trí kinh phí cho các hoạt động phối hợp, hỗ trợ việc triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2018 trong phạm vi trách nhiệm của địa phương;

- Thực hiện các nhiệm vụ tại Thông báo số 187/TB-VPCP.

2. Kinh phí

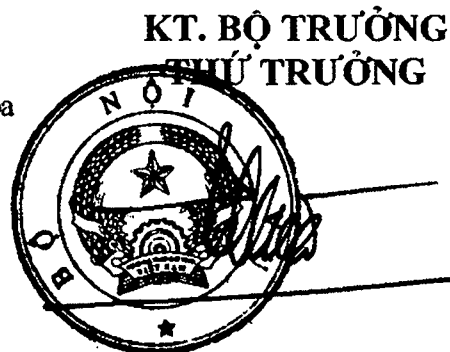
Kinh phí triển khai Kế hoạch được bố trí từ nguồn kinh phí cải cách hành chính được phê duyệt năm 2018. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn Luật Ngân sách.

3. Tổ chức thực hiện

Kế hoạch này thay thế cho Kế hoạch số 496/KH-BNV ngày 01 tháng 02 năm 2018 của Bộ Nội vụ về việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2018. /

Nơi nhận:

- Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ Trương Hòa Bình (để b/c);
- Chủ tịch UBND TP Hà Nội Trần Thanh Mẫn (để b/c);
- Bộ trưởng Lê Vĩnh Tân (để b/c);
- Chủ tịch TW HCCBVN Nguyễn Văn Đạc (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Trọng Thừa (để b/c);
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc CP;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- UBND TP HCM: Ban DC-PL;
- TW Hội CCBVN: Ban PL;
- Vụ KHTC, VP Bộ; TTTT, Tạp chí TCNN;
- Lưu: VT, CCHC



Nguyễn Trọng Thừa



Phụ lục
CHỌN MẪU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG
QUỐC GIA NĂM 2018
(Kèm theo Quyết định số 3595/KH-BNV ngày 01 tháng 8 năm 2018 của Bộ Nội vụ)

1. Chọn mẫu

a) Chọn cơ quan hành chính cấp tỉnh:

Tại mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, chọn các Sở, gồm: Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Giao thông vận tải; Sở Xây dựng; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Tư pháp.

b) Chọn cơ quan hành chính cấp huyện:

- Tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh, chọn ngẫu nhiên 09 Ủy ban nhân dân cấp huyện thuộc 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện theo quy định tại Nghị quyết 1211/2016/UBTVQH13 ngày 25 tháng 5 năm 2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính.

- Tại mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương còn lại, chọn ngẫu nhiên 06 Ủy ban nhân dân cấp huyện thuộc 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện theo quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13, trong đó đơn vị hành chính nơi có trụ sở Ủy ban nhân dân cấp tỉnh được chọn mặc nhiên.

c) Chọn cơ quan hành chính cấp xã:

Tại mỗi đơn vị hành chính cấp huyện đã chọn của 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (tại điểm b, khoản 1), chọn ngẫu nhiên 03 Ủy ban nhân dân cấp xã thuộc 03 loại đơn vị hành chính cấp xã theo quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13, trong đó đơn vị hành chính nơi có trụ sở Ủy ban nhân dân cấp huyện được chọn mặc nhiên.

2. Cỡ mẫu, phân bổ cỡ mẫu

a) Cỡ mẫu:

Cỡ mẫu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2018 trong cả nước là 33.900 phiếu.

b) Phân bổ cỡ mẫu:

- Phân bổ cỡ mẫu theo cấp hành chính:

TT	Cấp hành chính	Số phiếu
1.	Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh	8.460 phiếu
2.	Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện	12.480 phiếu
3.	Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã	12.960 phiếu
	Tổng cộng	33.900 phiếu

- Phân bổ cỡ mẫu theo tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

TT	Cơ quan hành chính nhà nước	Hà Nội/ TP. Hồ Chí Minh	ĐVHC cấp tỉnh loại I	ĐVHC cấp tỉnh loại II, III
1.	Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh	270 phiếu	180 phiếu	120 phiếu
2.	Ủy ban nhân dân cấp huyện	450 phiếu	240 phiếu	180 phiếu
3.	Ủy ban nhân dân cấp xã	540 phiếu	270 phiếu	180 phiếu
	Tổng số phiếu/tỉnh, thành phố	1.260 phiếu	690 phiếu	480 phiếu