

KẾ HOẠCH

Triển khai Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Bình năm 2017

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ về phê duyệt Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020; Kế hoạch 5198/KH-BNV ngày 28/9/2017 của Bộ Nội vụ về triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2017; Công văn số 5606/BNV-CCHC ngày 23/10/2017 của Bộ Nội vụ về triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2017, UBND tỉnh xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh năm 2017 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- 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 trên địa bàn tỉnh. 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.

- Triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng để Bộ Nội vụ công bố kết quả đo lường sự hài lòng quốc gia đối với tỉnh Quảng Bình năm 2017.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo tuân thủ đúng kế hoạch, phương pháp, nguồn lực được phân bổ; tiết kiệm và đạt kết quả, mục tiêu đề ra.

- Phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai;

- Kết quả đảm bảo tính chính xác, khách quan, phản ánh sát thực tế; giúp các cơ quan hành chính xác định được giải pháp khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức;

- 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 ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Phương pháp điều tra, phiếu điều tra

- Phiếu điều tra xã hội học do Bộ Nội vụ in ấn, phát hành theo mẫu tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ. Phiếu điều tra gồm những câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn.

- Phương pháp điều tra: Bưu điện tỉnh cử nhân viên Bưu điện phát phiếu trực tiếp đến người dân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính; hướng dẫn điền phiếu; thu phiếu điều tra xã hội học về sự hài lòng của người dân, tổ chức và gửi trực tiếp về Bộ Nội vụ để tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số.

2. Tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức: Gồm 5 tiêu chí cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công sau:

- Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.
- Thủ tục hành chính.
- Công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính.
- Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công.
- Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh kiến nghị.

3. Cơ quan hành chính nhà nước, lĩnh vực/dịch vụ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức tại tỉnh năm 2017

a) Cơ quan hành chính cấp tỉnh: Chọn 6 sở để điều tra, gồm:

- Sở Tài nguyên và Môi trường điều tra các lĩnh vực/dịch vụ: Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Môi trường.

- Sở Giao thông Vận tải điều tra các lĩnh vực/dịch vụ: Cấp giấy phép lái xe; Vận tải.

- Sở Xây dựng điều tra các lĩnh vực/dịch vụ: Cấp giấy phép xây dựng; Quy hoạch/Quản lý dự án đầu tư xây dựng.

- Sở Văn hóa và Thể thao điều tra các lĩnh vực/dịch vụ: Cấp giấy phép biểu diễn/Tổ chức biểu diễn; Thể thao.

- Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn điều tra các lĩnh vực/dịch vụ: Trồng trọt và bảo vệ thực vật; Chăn nuôi thú y.

- Sở Tư pháp điều tra các lĩnh vực/dịch vụ: Cấp phiếu lý lịch tư pháp; Trợ giúp pháp lý.

b) Cơ quan hành chính cấp huyện: Chọn 6 đơn vị, mỗi đơn vị điều tra 2 lĩnh vực/dịch vụ: Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Cấp giấy phép kinh doanh, cụ thể như sau:

- Nhóm đơn vị hành chính loại 1 gồm: UBND thành phố Đồng Hới; UBND huyện Lệ Thủy.

- Nhóm đơn vị hành chính loại 2 gồm: UBND huyện Quảng Ninh; UBND huyện Tuyên Hóa.

- Nhóm đơn vị hành chính loại 3 gồm: UBND thị xã Ba Đồn; UBND huyện Quảng Trạch.

c) Cơ quan hành chính cấp xã: Chọn 18 đơn vị để điều tra, mỗi đơn vị điều tra 2 lĩnh vực/dịch vụ: Tư pháp; Lao động-Thương binh và Xã hội, cụ thể như sau:

- Thành phố Đồng Hới, chọn 3 đơn vị: Phường Đồng Phú (đơn vị loại 2); Phường Đức Ninh Đông (đơn vị loại 3); Phường Hải Đình (đơn vị loại 3, nơi có trụ sở hành chính của thành phố Đồng Hới).

- Huyện Lệ Thủy, chọn 3 đơn vị: Xã Kim Thủy (đơn vị loại 1); Xã Hồng

Thủy (đơn vị loại 2); Thị trấn Kiến Giang (đơn vị loại 3, nơi có trụ sở hành chính của huyện Lệ Thủy).

- Huyện Quảng Ninh, chọn 3 đơn vị: Xã Trường Sơn (đơn vị loại 1); Xã Hải Ninh (đơn vị loại 2); Thị trấn Quán Hàu (đơn vị loại 3, nơi có trụ sở hành chính của huyện Quảng Ninh).

- Huyện Tuyên Hóa, chọn 3 đơn vị: Xã Kim Hóa (đơn vị loại 1); Thị trấn Đồng Lê (đơn vị loại 2, nơi có trụ sở hành chính của huyện Tuyên Hóa); Xã Sơn Hóa (đơn vị loại 3).

- Thị xã Ba Đồn, chọn 3 đơn vị: Phường Ba Đồn (đơn vị loại 2, nơi có trụ sở hành chính của thị xã Ba Đồn); Xã Quảng Lộc (đơn vị loại 2); Xã Quảng Tân (đơn vị loại 3).

- Huyện Quảng Trạch, chọn 3 đơn vị: Xã Quảng Hợp (đơn vị loại 1); Xã Quảng Phương (đơn vị loại 2, nơi có trụ sở hành chính của huyện Quảng Trạch); Xã Quảng Tiến (đơn vị loại 3).

4. Đối tượng điều tra xã hội học: Là người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp đến nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

5. Kinh phí điều tra xã hội học: Từ nguồn kinh phí của Bộ Nội vụ.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của Thủ trưởng các sở, ngành; Chủ tịch UBND cấp huyện được chọn điều tra năm 2017

- Lập danh sách (*theo mẫu đính kèm*) toàn bộ người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính các lĩnh vực/dịch vụ quy định tại Điểm a,b, Khoản 3, Mục II Kế hoạch này tính từ thời điểm ngày **01/01/2017** đến ngày **31/10/2017**. Mỗi lĩnh vực/dịch vụ lập một danh sách riêng, thứ tự đánh theo thời gian từ xa đến gần.

Chủ tịch UBND cấp huyện chỉ đạo lập, tập hợp lập danh sách đối với các đơn vị cấp xã quy định tại Điểm c, Khoản 3, Mục II Kế hoạch này. Mỗi xã, mỗi lĩnh vực/dịch vụ lập một danh sách riêng, thứ tự danh theo thời gian từ xa đến gần.

Lưu ý: Những người dân, người đại diện tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính nhưng chưa nhận kết quả hoặc nộp hồ sơ trực tuyến hoặc nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích trong khoảng thời gian trên thì không được tính vào danh sách.

Danh sách sau khi được lập gửi về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) trước ngày **06/11/2017** để tổng hợp báo cáo Bộ Nội vụ triển khai điều tra theo kế hoạch. Danh sách gửi bằng bản cứng và bản mềm về địa chỉ email: lampn.snv@quangbinh.gov.vn.

- Chỉ đạo các phòng ban, đơn vị liên quan tham gia phối hợp, hỗ trợ triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức tại các cơ quan, đơn vị, địa phương một cách hiệu quả.

- Tổ chức thông tin tuyên truyền kế hoạch này đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan.

2. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tham mưu triển khai

thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức tại tỉnh hiệu quả, đảm bảo kết quả khách quan, trung thực.

- Chọn mẫu điều tra xã hội học chính thức, mẫu điều tra dự phòng của mỗi lĩnh vực/dịch vụ trên cơ sở danh sách của các sở, ngành, địa phương cung cấp theo quy định của Bộ Nội vụ.

- Gửi kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học, các danh sách theo quy định về Bộ Nội vụ (qua Vụ Cải cách hành chính).

- Làm đầu mối liên lạc trong quá trình Bộ Nội vụ triển khai điều tra xã hội học trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

3. Trách nhiệm Bru điện tỉnh Quảng Bình

- Lập danh sách điều tra viên của đơn vị.

- Hướng dẫn, tập huấn cho điều tra viên của đơn vị để triển khai điều tra xã hội học về đo lường sự hài lòng năm 2017 đối với tỉnh Quảng Bình.

- Nhận phiếu, phát phiếu, hướng dẫn người dân, tổ chức điền phiếu điều tra xã hội học, thu phiếu và gửi Bộ Nội vụ theo quy định.

- Lập danh sách kết quả phát, thu phiếu để phục vụ cho công tác giám sát và phúc tra kết quả điều tra xã hội học tại tỉnh.

4. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh Việt Nam tỉnh

- Cử cán bộ, công chức của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam các cấp thực hiện giám sát điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức tại địa phương.

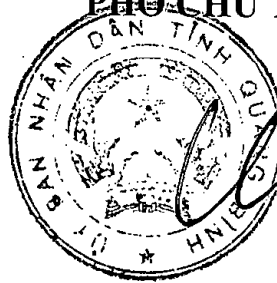
- Chủ trì giám sát quá trình phát phiếu, thu phiếu điều tra xã hội học; giám sát việc thanh toán tiền trả lời phiếu điều tra xã hội học của người dân, người đại diện tổ chức do điều tra viên thực hiện, đảm bảo điều tra viên thực hiện đúng quy định.

UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện kế hoạch này. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có vướng mắc cần trao đổi, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để kịp thời xem xét điều chỉnh./

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- Vụ CCHC- Bộ Nội vụ
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc VN tỉnh;
- Các sở, ban, ngành được điều tra;
- UBND các huyện, thành phố được điều tra;
- Sở Nội vụ;
- Hội Cựu chiến binh VN tỉnh;
- Bru điện tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Phòng Nội vụ các huyện, thành phố;
- UBND các xã được điều tra;
- Lưu VT, NC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Xuân Quang

.....Tên cơ quan, đơn vị..... **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày tháng năm 2017

DANH SÁCH

Người dân, tổ chức đã trực tiếp nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC

Lĩnh vực/dịch vụ:

TT	Họ và tên	Địa chỉ	Số điện thoại	Ngày nộp hồ sơ hoặc ngày nhận kết quả giải quyết TTHC

Thủ trưởng cơ quan/đơn vị
(Ký tên, đóng dấu)

