

BỘ NỘI VỤ

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

Số: *187* /QĐ-BNV

Hà Nội, ngày 10 tháng 5 năm 2014

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 năm 2014

BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ

Căn cứ Nghị định số 61/2012/NĐ-CP ngày 10/8/2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án Xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Cải cách hành chính,

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 năm 2014 (gọi tắt là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính - SIPAS 2014).

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng Vụ Cải cách hành chính, Vụ trưởng Vụ Kế hoạch – Tài chính, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan thuộc Bộ Nội vụ; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được chọn điều tra xã hội học chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *kg*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thủ trưởng Nguyễn Tiến Dĩnh;
- Lưu: VT, CCHC.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG



Nguyễn Tiến Dĩnh

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BÌNH ĐỊNH**

SAO Y BẢN CHÍNH

Số: 404/SY-UBND

Bình Định, ngày 18 tháng 3 năm 2014

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Sở Kế hoạch và Đầu tư;
- CVP, K12;
- Lưu: VT (08b).

**TL. CHỦ TỊCH
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ VĂN PHÒNG**



[Handwritten signature]
Nguyễn Thái Bình



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 NĂM 2014

(Ban hành kèm theo Quyết định số **187** /QĐ-BNV ngày **10**/03/2014 của
Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Xác định được Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2014 trên cơ sở tổ chức điều tra xã hội học theo bộ phiếu hỏi của 06 dịch vụ hành chính công tại 20 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được lựa chọn đại diện theo quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012.

- Trong quý III/2014 công bố Chỉ số SIPAS 2014.

2. Yêu cầu

- Tổ chức triển khai xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phải tuân thủ các quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 và các văn bản hướng dẫn có liên quan,

- 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,

- Xử lý, phân tích và tổng hợp số liệu điều tra để xác định chỉ số SIPAS phải đảm bảo tính khách quan, khoa học và chính xác,

- Chỉ số SIPAS 2014 và các thông tin thu được phản ánh trung thực chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công trên các lĩnh vực được lựa chọn, giúp đề xuất được những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ của cơ quan quản lý nhà nước.

II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

TT	Nội dung	Thời gian	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
1.	Xây dựng Kế hoạch và tài liệu hướng dẫn triển khai xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2014	Tháng 03/2014	Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ	
2.	Xây dựng kế hoạch chi tiết điều tra xã hội học	Tháng 03/2014	Vụ Cải cách hành chính,	Đơn vị được phân công tổ

			Bộ Nội vụ	chức điều tra xã hội học.
3.	Tổ chức Hội nghị tập huấn triển khai xác định Chi số SIPAS	Cuối tháng 4/2014	Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ	Các tỉnh, thành phố được lựa chọn điều tra, khảo sát
4.	Tổ chức điều tra xã hội học: - Đối tượng điều tra: người dân đã sử dụng dịch vụ hành chính trong năm 2012, 2013. - Chọn mẫu: + Chọn cấp tỉnh: Cả nước chọn ngẫu nhiên 20 tỉnh, thành phố (Phụ lục kèm theo). + Chọn đơn vị hành chính cấp huyện: Mỗi tỉnh chọn 03 đơn vị, mỗi thành phố trực thuộc Trung ương chọn 05 đơn vị. Mỗi đơn vị cấp huyện chọn 50 mẫu/01 dịch vụ hành chính công. + Chọn đơn vị hành chính cấp xã: Mỗi huyện chọn 05 đơn vị, mỗi đơn vị chọn 30 mẫu/01 dịch vụ hành chính công. - Số lượng mẫu điều tra dự kiến: + Đối với 03 dịch vụ thực hiện tại cấp huyện: $(15 \text{ tỉnh} * 03 \text{ huyện} + 5 \text{ thành phố} * 5 \text{ huyện}) * 03 \text{ dịch vụ} * 50 \text{ mẫu} = 10.500$ + Đối với 03 dịch vụ thực hiện tại cấp xã: $(15 \text{ tỉnh} * 03 \text{ huyện} + 5 \text{ thành phố} * 5 \text{ huyện}) * 03 \text{ xã/thị trấn} * 03 \text{ dịch vụ} * 30 \text{ mẫu} = 18.900$ * Tổng số mẫu điều tra: 29.400	Tháng 5 - tháng 7/2014	Bộ Nội vụ (đơn vị được phân công tổ chức điều tra xã hội học)	Các tỉnh, thành phố được lựa chọn điều tra, khảo sát
5.	Tổng hợp, xử lý số liệu để xác định Chi số SIPAS.	Tháng 8/2014	Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ	
6.	Xây dựng báo cáo tổng hợp kết quả Chi số SIPAS, trình Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt.	Tháng 8-9/2014	Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ	
7.	Tổ chức hội nghị công bố Chi	Tháng	Vụ Cải cách	Văn phòng

	số SIPAS năm 2014.	9/2014	hành chính, Bộ Nội vụ	Bộ Nội vụ và các đơn vị liên quan
--	--------------------	--------	--------------------------	---

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm thực hiện của Bộ Nội vụ

- Vụ Cải cách hành chính chủ trì triển khai Kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2014:

+ Chủ trì, phối hợp với Vụ Kế hoạch - Tài chính lập dự toán kinh phí triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2014;

+ Xây dựng tài liệu và tổ chức hội nghị hướng dẫn các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai Kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính;

+ Đề xuất cơ quan chủ trì thực hiện công tác điều tra xã hội học phục vụ xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính; phối hợp với cơ quan được giao nhiệm vụ điều tra xã hội học xây dựng kế hoạch và triển khai công tác điều tra xã hội học;

+ Theo dõi, đôn đốc và giám sát các đơn vị triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính;

+ Tổng hợp, xử lý số liệu điều tra xã hội học và xây dựng báo cáo kết quả xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2014, trình Bộ trưởng phê duyệt;

+ Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức công bố kết quả và tuyên truyền Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2014;

- Vụ Kế hoạch - Tài chính:

Phối hợp với Vụ Cải cách hành chính lập dự toán kinh phí triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2014 theo quy định.

- Văn phòng Bộ:

Chuẩn bị các điều kiện cần thiết theo chức năng của đơn vị, phối hợp với Vụ Cải cách hành chính triển khai các nhiệm vụ trong kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2014.

- Trung tâm Thông tin và Tạp chí Tổ chức Nhà nước:

Phối hợp với Vụ Cải cách hành chính trong việc thông tin, tuyên truyền về kết quả xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2014.

2. Trách nhiệm thực hiện của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được lựa chọn điều tra

- Lập danh sách số đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã để khảo sát theo hướng dẫn chọn mẫu của Bộ Nội vụ;
- Triển khai các nhiệm vụ thuộc phạm vi của mình và theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ;
- Phối hợp chặt chẽ với Vụ Cải cách hành chính trong triển khai kế hoạch, bảo đảm khách quan, chính xác, đúng tiến độ đề ra;
- Phối hợp, hỗ trợ Vụ Cải cách hành chính và đơn vị được giao tổ chức điều tra xã hội học trong việc triển khai công tác điều tra xã hội học trên địa bàn;
- Thông tin, báo cáo Vụ Cải cách hành chính các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính để xem xét giải quyết kịp thời./.

Kg

Phụ lục

**CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG ĐƯỢC CHỌN
ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ SIPAS 2014**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 187 /QĐ-BNV ngày 10 / 3 /2014 của
Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

STT	Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Vùng
1.	Lai Châu	Tây Bắc
2.	Yên Bái	
3.	Phú Thọ	Đông Bắc
4.	Bắc Kạn	
5.	Quảng Ninh	
6.	Hà Nội	Đồng Bằng Sông Hồng
7.	Hưng Yên	
8.	Hải Phòng	
9.	Hà Tĩnh	Bắc Trung Bộ
10.	Thừa Thiên Huế	
11.	Đà Nẵng	Nam Trung Bộ và Tây Nguyên
12.	Bình Định	
13.	Đắk Lắk	
14.	Kon Tum	
15.	Tp. Hồ Chí Minh	Đông Nam Bộ
16.	Tây Ninh	
17.	Cần Thơ	Tây Nam Bộ
18.	Cà Mau	
19.	Tiền Giang	
20.	Trà Vinh	

Kg