

KẾ HOẠCH

Tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2017 trên địa bàn tỉnh Bình Định

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ 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;

Căn cứ Quyết định số 640/QĐ-UBND ngày 13/3/2014 của Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Dự án “Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với một số dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Bình Định”;

UBND tỉnh ban hành Kế hoạch Tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2017 trên địa bàn tỉnh như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thông qua điều tra, khảo sát để thu thập, phân tích ý kiến đánh giá về mức độ hài lòng của người dân trên địa bàn tỉnh đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước và chất lượng cung ứng một số dịch vụ hành chính công đang được các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh thực hiện. 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 cung ứng các dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ đối với người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc tỉnh ngày càng tốt hơn; đồng thời phát huy vai trò giám sát của nhân dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Kết quả điều tra, khảo sát được dùng để đánh giá, chấm điểm đối với nội dung điều tra xã hội học theo các nội dung tương ứng của bộ chỉ số đánh giá kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị.

2. Yêu cầu

- Việc tổ chức khảo sát, đánh giá phải căn cứ tình hình thực tiễn, đảm bảo tính khoa học, khách quan, công bằng và minh bạch; phản ánh đúng thực tế hoạt động thực hiện giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị.

- Sử dụng các phương pháp điều tra, khảo sát đo lường khoa học phù hợp với tình hình thực tiễn, số lượng giao dịch của các dịch vụ hành chính công.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức là kênh thông tin tham khảo phục vụ công tác đánh giá, khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức tiếp nhận, giải quyết các dịch vụ hành chính công và các cơ quan, đơn vị cung ứng dịch vụ hành chính công;

- Thông qua kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức cần làm rõ ưu điểm, hạn chế và kiến nghị, đề xuất những biện pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát: Các cơ quan trung ương trên địa bàn tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (bao gồm cả Ban Quản lý Khu kinh tế), UBND các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh có thực hiện các dịch vụ hành chính công.

2. Đối tượng khảo sát: Tổ chức và cá nhân có giao dịch thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh và đã hoàn tất giao dịch tại thời điểm khảo sát.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT

1. Nội dung

Khảo sát về chất lượng thực hiện dịch vụ hành chính công, thái độ phục vụ và hiệu quả việc thực hiện các thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức (theo 5 yếu tố: Tiếp cận dịch vụ; thủ tục hành chính; sự phục vụ của công chức; kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước; tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị); đồng thời xin ý kiến về giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện dịch vụ hành chính công.

2. Phương pháp điều tra, khảo sát

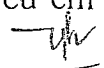
a) Số lượng và phân bổ phiếu điều tra, khảo sát: Tổng số lượng phiếu điều tra, khảo sát: 2.000 phiếu, trong đó:

- Các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh: 150 phiếu
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh: 570 phiếu;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố: 1.100 phiếu;
- Phúc tra kết quả khảo sát: 180 phiếu;

(có Phụ lục danh sách phân bổ phiếu chi tiết kèm theo)

b) Tổ chức điều tra, khảo sát:

- Sở Nội vụ phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội tỉnh xây dựng mẫu phiếu điều tra, khảo sát gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Nội dung các câu hỏi khảo sát gắn với các tiêu chí


2

quy định tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ 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.

- Tổ chức điều tra được thực hiện dưới hình thức phát phiếu hỏi để người dân nghiên cứu và trả lời. Áp dụng các phương thức sau để tiến hành điều tra, phỏng vấn cá nhân, tổ chức:

+ Điều tra tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Sau khi cá nhân, tổ chức hoàn thành giao dịch, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa, cán bộ điều tra phát phiếu trực tiếp để người dân trả lời.

+ Điều tra, phỏng vấn trực tiếp người dân tại địa bàn: Cán bộ điều tra phát phiếu trực tiếp cho người dân trả lời tại địa bàn dân cư.

3. Tiến độ triển khai thực hiện

TT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Cơ quan thực hiện
1	Danh sách người dân, tổ chức được khảo sát	Hoàn thành trước ngày 20/11/2017	Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan
2	Tổ chức tập huấn cho điều tra viên và tiến hành điều tra, khảo sát	Hoàn thành trước ngày 10/12/2017	Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội
3	Xử lý dữ liệu và xây dựng báo cáo kết quả điều tra, khảo sát;	Hoàn thành trước ngày 22/12/2017	Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội
4	Tổ chức lấy ý kiến về dự thảo báo cáo	Hoàn thành trước ngày 27/12/2017	Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội
5	Hoàn thiện dự thảo Báo cáo và trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt	Trước ngày 05/01/2018	Sở Nội vụ
6	Tổ chức công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2017	Trước ngày 15/01/2018	Sở Nội vụ

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện được bố trí từ nguồn kinh phí triển khai Dự án “Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với một số dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Bình Định” năm 2017 đã giao cho Sở Nội vụ. 

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tham mưu, giúp UBND tỉnh triển khai thực hiện Kế hoạch này đảm bảo theo mục đích, yêu cầu và tiến độ đề ra;

- Tổ chức giám sát và phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội tỉnh triển khai điều tra xã hội học đảm bảo đúng quy trình, khoa học, chính xác, khách quan và theo đúng quy định;

- Trình UBND tỉnh phê duyệt kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2017; phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức tuyên truyền về nội dung đo lường sự hài lòng về dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh;

- Căn cứ trên kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, đề xuất phối hợp với các đơn vị, địa phương tổ chức phân tích kết quả đo lường sự hài lòng để tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh thực hiện các biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

2. Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội tỉnh: Phối hợp với Sở Nội vụ triển khai điều tra xã hội học (xây dựng Bộ công cụ điều tra xã hội học; lập danh sách và tập huấn hướng dẫn cho điều tra viên; tiến hành điều tra xã hội học;...) và tổng hợp, xử lý kết quả và xây dựng báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2017.

3. Sở Thông tin và Truyền thông: Phối hợp với Sở Nội vụ hướng dẫn, tổ chức thông tin, tuyên truyền về kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

4. Các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Triển khai thực hiện Kế hoạch này bảo đảm tiến độ đề ra. Lập danh sách tổ chức, công dân có thực hiện giao dịch hành chính theo hướng dẫn chọn mẫu của Sở Nội vụ; hỗ trợ đơn vị được giao tổ chức điều tra xã hội học triển khai công tác điều tra xã hội học tại đơn vị, địa phương mình;

- Tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền rộng rãi về hoạt động đo lường sự hài lòng đối với công dân, tổ chức có thực hiện dịch vụ hành chính công theo các hình thức: thông báo, hướng dẫn khảo sát tại bộ phận tiếp nhận, trên website; in trên giấy biên nhận; gửi thư ngỏ và email đến toàn bộ công dân, tổ chức đã tham gia giao dịch hành chính trong năm; 

- Trên cơ sở kết quả đo lường sự hài lòng, chỉ đạo bộ phận chuyên môn, đơn vị trực thuộc có liên quan tổ chức đánh giá, đề ra những biện pháp khắc phục, cải tiến chất lượng cung ứng dịch vụ công tại cơ quan, địa phương.

Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan liên quan phối hợp tổ chức thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo đề xuất UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo. /.

Nơi nhận:

- Vụ CCHC - BNV;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ VN tỉnh;
- Các cơ quan TW liên quan;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Báo Bình Định, Đài PT và TH;
- LĐVP UBND tỉnh;
- UBND các huyện, TX, TP;
- Lưu: VT, K12.

Phan

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Phan Cao Thắng

Phan Cao Thắng

Phụ lục
DANH SÁCH PHÂN BỐ PHIẾU KHẢO SÁT
 (Kèm theo Kế hoạch số **49** /KH-UBND
 ngày **09** tháng 11 năm 2017 của UBND tỉnh)



TT	Tên cơ quan, địa phương	Số lượng phiếu
I. CÁC CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG		150
1	Bảo hiểm xã hội tỉnh	30
2	Cục Hải quan	30
3	Cục Thuế	30
4	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	30
5	Kho bạc Nhà nước tỉnh	30
II. CÁC CƠ QUAN THUỘC UBND TỈNH		570
1	Văn phòng UBND tỉnh	30
2	Ban Quản lý khu kinh tế tỉnh	30
3	Sở Công Thương	30
4	Sở Giao thông vận tải	30
5	Sở Giáo dục và Đào tạo	30
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	30
7	Sở Khoa học và Công nghệ	30
8	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	30
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	30
10	Sở Tài chính	30
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	30

12	Sở Thông tin và Truyền thông	30
13	Sở Tư pháp	30
14	Sở Văn hóa và Thể thao	30
15	Sở Xây dựng	30
16	Sở Y tế	30
17	Sở Ngoại vụ	30
18	Sở Nội vụ	30
19	Sở Du lịch	30
III. UBND CẤP HUYỆN		1.100
1	UBND huyện An Lão	100
2	UBND thị xã An Nhơn	100
3	UBND huyện Hoài Ân	100
4	UBND huyện Hoài Nhơn	100
5	UBND huyện Phù Cát	100
6	UBND huyện Phù Mỹ	100
7	UBND huyện Tuy Phước	100
8	UBND huyện Tây Sơn	100
9	UBND huyện Vân Canh	100
10	UBND huyện Vĩnh Thạnh	100
11	UBND thành phố Quy Nhơn	100
Tổng cộng (I +II+III)		1.820