

Số: **2454**/QĐ-UBND

Bình Định, ngày **13** tháng 7 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Kế hoạch triển khai khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của tổ chức, công dân đối với một số dịch vụ công năm 2016

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

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

Căn cứ Quyết định số 640/QĐ-UBND ngày 13/3/2014 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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”;

Căn cứ Quyết định số 5020/QĐ-UBND ngày 31/12/2015 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh năm 2016;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 487/TTr-SNV ngày 11/7/2016,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Kế hoạch triển khai khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của tổ chức, công dân đối với một số dịch vụ công năm 2016.

Điều 2. Giao Giám đốc Sở Nội vụ chủ trì trong tổ chức thực hiện, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả thực hiện các nhiệm vụ theo Quyết định này.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký. *ƯV*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Vụ CCHC - Bộ Nội vụ;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Lưu VT, SNV, K12. *ƯV*

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Phan Cao Thắng
Phan Cao Thắng

KẾ HOẠCH

**Triển khai khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của tổ chức,
công dân đối với một số dịch vụ công năm 2016**
(*Phê duyệt kèm theo Quyết định số 2454/QĐ-UBND
ngày 13/7/2016 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh*)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xác định được chỉ số hài lòng của tổ chức, công dân năm 2016 thông qua việc tiến hành điều tra, khảo sát đối với một số dịch vụ công tại các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.
- Tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm trong cung cấp dịch vụ hành chính công, dịch vụ công của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Bình Định.
- Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng để thu thập ý kiến của tổ chức, công dân về dịch vụ hành chính công, dịch vụ công nhằm đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ và nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính của tỉnh trong thời gian đến.

2. Yêu cầu

- Tổ chức khảo sát phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, dân chủ, minh bạch, chính xác và đúng tiến độ; phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình triển khai.
- Kết quả khảo sát ý kiến đánh giá là kênh thông tin tham khảo phục vụ công tác đánh giá, khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức tiếp nhận và các cơ quan, đơn vị cung ứng dịch vụ hành chính công.
- Thông qua kết quả khảo sát cần làm rõ ưu điểm và hạn chế và kiến nghị, đề xuất những biện pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc phạm vi khảo sát.

II. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Đối với hình thức khảo sát trực tuyến

a) Phạm vi và đối tượng:

- Phạm vi: Khảo sát việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh.
- Đối tượng: Tổ chức, công dân đã thực hiện giao dịch và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

b) Nội dung và phương pháp khảo sát :

Sử dụng phần mềm khảo sát trực tuyến bằng các phương thức sau đây:

+ Khảo sát trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Bố trí máy tính, màn hình cảm ứng (đã kết nối với website phần mềm khảo sát) để công dân, tổ chức đánh giá sau khi nhận được kết quả cung cấp dịch vụ hành chính công.

- Khảo sát gián tiếp: Tuyên truyền, vận động công dân, tổ chức đã thực hiện giao dịch tham gia đánh giá thông qua các phương thức sau đây:

+ Truy cập phần mềm khảo sát tại địa chỉ:

<http://danhgiatructuyen.binhdinhh.gov.vn>

+ Đặt liên kết website phần mềm khảo sát trên Cổng/Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị để công dân, tổ chức thuận tiện trong việc truy cập, đánh giá;

+ Khảo sát thông qua gửi địa chỉ website phần mềm khảo sát đến số điện thoại di động và địa chỉ thư điện tử của công dân, tổ chức đã phát sinh giao dịch.

b) Việc tổng hợp số lượng ý kiến và kết quả đánh giá của công dân, tổ chức thường xuyên cập nhật và công khai trên Trang thông tin Khảo sát trực tuyến và trên các phương tiện thông tin đại chúng (cơ quan báo đài, các trang thông tin điện tử...) để tổ chức, công dân biết và phản hồi, kiến nghị (nếu có).

2. Đối với hình thức khảo sát, điều tra xã hội học

a) Phạm vi và đối tượng:

- Phạm vi:

+ Dịch vụ hành chính công trên lĩnh vực đất đai tại 11 huyện, thị xã, thành phố;

+ Dịch vụ công trên lĩnh vực y tế tại Trung tâm Y tế các địa phương: Thị xã An Nhơn, huyện Phù Mỹ và huyện Phù Cát;

+ Dịch vụ công trên lĩnh vực giáo dục tại một số đơn vị giáo dục công lập trên địa bàn thành phố Quy Nhơn.

- Đối tượng:

+ Tiến hành điều tra, khảo sát các cá nhân, hộ gia đình đã thực hiện các dịch vụ hành chính công từ ngày 01/01/2016 đến ngày 30/6/2016;

+ Tiến hành điều tra, khảo sát các cá nhân và thân nhân gia đình đang thụ hưởng dịch vụ công trên lĩnh vực y tế, giáo dục.

b) Nội dung khảo sát:

Yêu cầu của cuộc khảo sát đặt ra là qua khảo sát này sẽ phải cung cấp thông tin để trả lời cho các nội dung:

- Mức độ thuận tiện: Những nội dung về tiếp cận, sử dụng dịch vụ;

- Khả năng đáp ứng trong cung ứng các dịch vụ công;

- Chi phí sử dụng dịch vụ;
- Cơ chế phản hồi góp ý kiến, kiến nghị về những nội dung cần cải thiện trong cung ứng dịch vụ công trên địa bàn tỉnh;
- Mức độ hài lòng chung về chất lượng cung ứng dịch vụ công.

c) Phương pháp khảo sát:

- Tiến hành chọn mẫu: Mẫu khảo sát là mẫu khoa học được chọn ngẫu nhiên đại diện cho các tổ chức, công dân đã thực hiện thủ tục hành chính tại các đơn vị được chọn làm đối tượng khảo sát, đánh giá

- Sử dụng Bộ công cụ khảo sát đã thiết kế và khảo sát thử để tiến hành phỏng vấn khảo sát thực tế. Sau đó, nhập dữ liệu, tổng hợp, phân tích dữ liệu để xây dựng báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá và tổ chức công bố chỉ số hài lòng đối với các dịch vụ công được chọn khảo sát năm 2016.

d) Tiến độ thực hiện:

STT	Nội dung thực hiện	Cơ quan thực hiện		Thời gian hoàn thành
		Chủ trì	Phối hợp	
1	Hợp thống nhất việc triển khai	Sở Nội vụ	Viện Nghiên cứu phát triển KT - XH	Trước ngày 31/7/2016
2	Xây dựng Bộ công cụ điều tra	Viện Nghiên cứu phát triển KT - XH	Sở Nội vụ	
3	Hội thảo góp ý Bộ công cụ điều tra	Viện Nghiên cứu phát triển KT - XH	Các cơ quan, đơn vị liên quan	
4	Tập huấn luyện điều tra viên và tổ chức điều tra thử	Viện Nghiên cứu phát triển KT - XH	Sở Nội vụ	
5	Hoàn thiện Bộ công cụ điều tra	Viện Nghiên cứu phát triển KT - XH	Sở Nội vụ	
6	Tiến hành điều tra, khảo sát	Viện Nghiên cứu phát triển KT - XH	Sở Nội vụ	Trước ngày 15/9/2016
7	Xử lý dữ liệu và báo cáo kết quả điều tra, khảo sát	Viện Nghiên cứu phát triển KT - XH	Sở Nội vụ	Trước ngày 15/10/2016
8	Xây dựng dự thảo Báo cáo kết quả khảo sát	Viện Nghiên cứu phát triển KT - XH	Sở Nội vụ	
9	Tổ chức Hội thảo lấy ý kiến dự thảo Báo cáo	Viện Nghiên cứu phát triển KT - XH	Các cơ quan, đơn vị liên quan	
10	Hoàn thiện dự thảo Báo cáo và trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị liên quan	

11	Tổ chức công bố chỉ số hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ công được khảo sát và báo cáo Hội đồng nhân dân tỉnh tại kỳ họp cuối năm 2016	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Trước ngày 31/12/2016
----	---	-----------	----------------------------------	-----------------------

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện

Thực hiện từ nguồn kinh phí từ ngân sách tỉnh bố trí 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 2016.

2. Trách nhiệm triển khai thực hiện

a) Sở Nội vụ:

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai Kế hoạch này đảm bảo mục đích, yêu cầu và tiến độ đề ra.

- Triển khai khảo sát trực tuyến đánh giá mức độ hài lòng của công dân đối với chất lượng dịch vụ công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh;

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

- Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt kết quả xác định chỉ số hài lòng đối với các dịch vụ công được khảo sát; phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức tuyên truyền về nội dung khảo sát, đánh giá chỉ số hài lòng về dịch vụ công trên địa bàn tỉnh

- Căn cứ trên kết quả khảo sát, đề xuất phối hợp với các sở, ngành địa phương tổ chức phân tích kết quả khảo sát đánh giá mức độ hài lòng để tham mưu Ủy ban nhân dân 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 công.

b) Trách nhiệm của Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội: 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 xác định chỉ số hài lòng đối với các dịch vụ công khảo sát năm 2016.

c) Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông: Phối hợp với Sở Nội vụ hướng dẫn, tổ chức thông tin, tuyên truyền về kết quả khảo sát, đánh giá chỉ số hài lòng về dịch vụ công trên địa bàn tỉnh.

d) Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Trung tâm Y tế các địa phương: Thị xã An Nhơn, huyện Phù Mỹ, huyện Phù Cát; Phòng Giáo dục và Đào tạo thành phố Quy Nhơn có trách nhiệm:

- Triển khai Kế hoạch này được bảo đảm theo quy định, đúng 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.

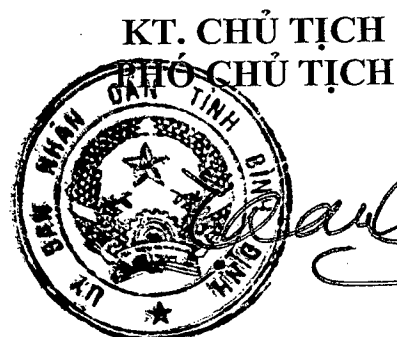
- Chỉ đạo bộ phận (hoặc công chức) phụ trách công nghệ thông tin của đơn vị phối hợp với Sở Nội vụ trong việc cài đặt, duy trì ứng dụng Khảo sát trực tuyến tại đơn vị (trên Cổng/Trang thông tin điện tử và sử dụng màn hình cảm ứng của đơn vị). Thường xuyên cập nhật, bổ sung trên phần mềm danh sách các lĩnh vực thủ tục hành chính cũng như danh sách cán bộ, công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị mình.

- Tổ chức các hoạt động thông tin, truyền thông rộng rãi về hoạt động khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với công dân, tổ chức có thực hiện dịch vụ công đối với đơn vị 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 khảo sát mức độ 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.

đ) Báo Bình Định, Đài Phát thanh và Truyền hình Bình Định phổ biến, tuyên truyền phần mềm khảo sát trực tuyến và kết quả đánh giá của tổ chức, công dân.

Trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch này, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo. /.



Phan Cao Thắng