

Số: **1346** /KH-UBND

Hà Nam, ngày **25** tháng 5 năm 2018

KẾ HOẠCH

Đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp năm 2018 trên địa bàn tỉnh Hà Nam

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 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;

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp năm 2018 trên địa bàn tỉnh như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp năm 2018 trên địa bàn tỉnh 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, nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- Tổng hợp, đánh giá, rút kinh nghiệm để từng bước nghiên cứu, hoàn thiện nội dung, phương pháp đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các cơ quan hành chính trên toàn tỉnh.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh phải đảm bảo khoa học và khách quan; có tính khả thi, phù hợp với khả năng thực hiện của các sở, ban, ngành và các địa phương.

- Phải có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch trên địa bàn tỉnh.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đại diện, được công bố kịp thời, rộng rãi; giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

II. TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

Các yếu tố đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức bao gồm 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; Thủ tục hành chính; Công chức giải quyết công việc; Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị; với 22 tiêu chí, áp dụng đo lường sự hài

lòng của cá nhân, tổ chức trong trường hợp giao dịch trực tiếp tại cơ quan hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả như sau:

1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước

- Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.

- Trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.

- Trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.

- Trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

2. Thủ tục hành chính

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.

- Thành phần hồ sơ mà cá nhân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

- Phí/lệ phí mà cá nhân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận hợp lệ đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

3. Công chức trực tiếp giải quyết công việc

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.

- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của cá nhân/đại diện tổ chức.

- Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của cá nhân/đại diện tổ chức.

- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.

- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.

- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Kết quả đúng quy định.

- Kết quả có thông tin đầy đủ.

- Kết quả có thông tin chính xác.

5. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp cá nhân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí đo lường hài lòng về yếu tố này gồm:

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.

- Cá nhân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

III. NỘI DUNG

1. Xác định dịch vụ hành chính công để đo lường sự hài lòng

Năm 2018, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung cấp các dịch vụ hành chính công sau đây:

- Đăng ký Hộ kinh doanh;

- Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi theo Quyết định số 53/2014/QĐ-UBND ngày 20/12/2014 của UBND tỉnh Ban hành Quy chế phối hợp trong việc thực hiện liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi trên địa bàn tỉnh Hà Nam (sau đây gọi tắt là 3 trong 1);

- Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trên địa bàn tỉnh.

2. Phiếu khảo sát, thẩm quyền giải quyết, đối tượng, phạm vi thực hiện

Tiến hành đo lường sự hài lòng về cung cấp dịch vụ công với tổng số 420 phiếu khảo sát tại các cơ quan, đơn vị, địa phương như sau:

a) *Đo lường sự hài lòng về cung cấp dịch vụ Đăng ký Hộ kinh doanh*

- Thẩm quyền giải quyết: UBND các huyện, thành phố;

- Đối tượng, phạm vi thực hiện: Các tổ chức, hộ gia đình, cá nhân đã thực hiện TTHC này trong năm 2017 và 06 tháng đầu năm 2018 tại Trung tâm hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện, thành phố;

- Số phiếu khảo sát: 20 phiếu x 6 huyện, thành phố = 120 phiếu

b) *Đo lường sự hài lòng về cung cấp dịch vụ 3 trong 1*

- Thẩm quyền giải quyết: UBND xã, phường, thị trấn;

- Đối tượng, phạm vi thực hiện: Cá nhân đã thực hiện TTHC này năm 2017 và 06 tháng đầu năm 2018 tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.

- Số phiếu khảo sát: 10 phiếu x 3 xã, phường, thị trấn x 6 huyện, thành phố = 180 phiếu, cụ thể:

+ Huyện Duy Tiên: thị trấn Hòa Mạc, xã Yên Bắc, xã Mộc Nam;

+ Huyện Bình Lục: thị trấn Bình Mỹ, xã Ngọc Lũ, xã An Lão;

+ Huyện Kim Bảng: thị trấn Quế, xã Ngọc Sơn, xã Thi Sơn;

+ Huyện Lý Nhân: thị trấn Vĩnh Trụ, xã Bắc Lý, xã Nhân Khang;

+ Huyện Thanh Liêm: thị trấn Kiện Khê, xã Thanh Thủy, xã Thanh Lưu;

+ Thành phố Phủ Lý: phường Quang Trung, xã Trịnh Xá, xã Phù Vân.

c) *Đo lường sự hài lòng về cung cấp dịch vụ Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất*

- Thẩm quyền giải quyết: Văn phòng đăng ký đất đai- Sở Tài nguyên và Môi trường

- Đối tượng, phạm vi thực hiện: Các tổ chức, cá nhân đã tiến hành TTHC này trong năm 2017 và 06 tháng đầu năm 2018 tại Văn phòng đăng ký đất đai- Sở Tài nguyên và Môi trường và Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai các huyện, thành phố;

- Số phiếu khảo sát: 120 phiếu, cụ thể:

+ Văn phòng đăng ký đất đai- Sở Tài nguyên và Môi trường: 30 phiếu;

+ 15 phiếu x 6 Chi nhánh các huyện, thành phố = 90 phiếu

3. Phiếu khảo sát và phương pháp thực hiện

a) *Xây dựng phiếu khảo sát*

Căn cứ 05 yếu tố đo lường và 22 tiêu chí, xây dựng phiếu khảo sát phù hợp với trình độ và sự hiểu biết của cá nhân, tổ chức. Phiếu khảo sát phải đáp ứng được những yêu cầu sau:

- Thu thập được ý kiến cá nhân, tổ chức về sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

- Số lượng câu hỏi phù hợp.

- Thang đánh giá của các câu hỏi được thống nhất ở 05 mức theo thứ tự tăng dần là: “rất không hài lòng” “không hài lòng”, “bình thường”, “hài lòng” và “rất hài lòng” (tương đương cấp độ từ 1 cho đến cấp độ 5).

b) Phương pháp thực hiện

Hợp đồng với Bưu điện tỉnh Hà Nam để triển khai khảo sát điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng: lựa chọn đội ngũ điều tra viên, cộng tác viên trực thuộc Bưu điện tỉnh Hà Nam trực tiếp triển khai công tác điều tra xã hội học (*phát, thu phiếu, thanh toán tiền trả lời phiếu điều tra xã hội học, xin số điện thoại của người dân, tổ chức được điều tra*).

Giám sát quá trình triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng, việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học để bảo đảm tính chính xác, khách quan, công khai, minh bạch.

Tổng hợp số liệu; Công bố chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp năm 2018 trên địa bàn tỉnh...

4. Thời gian thực hiện

- Tháng 7/2018: Ký kết Hợp đồng triển khai Kế hoạch đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2018 trên địa bàn tỉnh Hà Nam giữa Sở Nội vụ, Bưu điện tỉnh Hà Nam; Chọn và lập danh sách các cá nhân, tổ chức đã thực hiện TTHC đối với các dịch vụ công nêu trên trong năm 2017 và 06 tháng đầu năm 2018; Lập danh sách điều tra viên, cộng tác viên; xây dựng các Mẫu phiếu điều tra.

- Tháng 8/2018: Tổ chức Hội nghị triển khai Kế hoạch đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018 và tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ điều tra viên, cộng tác viên.

- Tháng 9/2018: Tổ chức tiến hành điều tra, khảo sát ở các huyện, thành phố, xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh tỉnh.

- Tháng 10/2018: Giám sát, phúc tra việc khảo sát tại các đơn vị.

- Tháng 11/2018: Thống kê, phân tích, tổng hợp số liệu, các thông tin được đánh giá trong phiếu khảo sát.

- Tháng 12/2018: Công bố chỉ số đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức; đánh giá, rút kinh nghiệm; đề xuất các giải pháp hoàn thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ công.

5. Kinh phí thực hiện

- Kinh phí triển khai áp dụng phương pháp đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nằm trong kinh phí cải cách hành chính năm 2018, được đảm bảo bằng ngân sách nhà nước.

- Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai áp dụng đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thực hiện theo quy định của Bộ Tài chính.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

Chủ trì thực hiện đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp năm 2018 trên địa bàn tỉnh:

- Thực hiện ký kết hợp đồng với Bưu điện tỉnh để triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- Tổ chức Hội nghị triển khai Kế hoạch đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính các cấp năm 2018.

- Phối hợp với các đơn vị có liên quan và UBND các huyện, thành phố chọn và lập danh sách các cá nhân, tổ chức đã thực hiện TTHC đối với các dịch vụ công nêu trên trong năm 2017 và 06 tháng đầu năm 2018; xây dựng các Mẫu phiếu điều tra khảo sát theo số lượng đã định để cung cấp cho Bưu điện tỉnh.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan liên quan và đơn vị thực hiện việc khảo sát, đảm bảo việc khảo sát lấy ý kiến sự hài lòng của cá nhân, tổ chức về một số thủ tục hành chính khách quan, đúng tiến độ của Kế hoạch.

- Phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan giám sát, phúc tra việc khảo sát tại các đơn vị.

- Tổng hợp kết quả khảo sát, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh công bố chỉ số đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp năm 2018 trên địa bàn tỉnh.

- Trên cơ sở kết quả khảo sát, phân tích các chỉ tiêu đạt sự hài lòng thấp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh tinh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có biện pháp khắc phục để nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức. Căn cứ kết quả khảo sát, đề xuất khen thưởng đối với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thành tích xuất sắc hoặc xử lý đối với cơ quan, đơn vị, cá nhân sai phạm theo quy định của pháp luật.

2. Bưu điện tỉnh

Phối hợp với Sở Nội vụ trong triển khai thực hiện việc đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp năm 2018 trên địa bàn tỉnh.

3. Sở Tài chính

Phối hợp, hướng dẫn Sở Nội vụ quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí theo quy định hiện hành.

4. Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và UBND cấp xã

- Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị mình, có trách nhiệm phối hợp với Sở Nội vụ, Bưu điện tỉnh triển khai thực hiện các nhiệm vụ trong Kế hoạch này; đồng thời thông báo cho các đơn vị được chọn khảo sát biết để phối hợp thực hiện.

- Cung cấp danh sách, địa chỉ các cá nhân, tổ chức có tham gia thực hiện các thủ tục hành chính tại đơn vị trong năm 2017 và 6 tháng đầu năm 2018 cho Sở Nội vụ theo yêu cầu.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh; Hội Cựu chiến binh tỉnh

Quan tâm, phối hợp với Sở Nội vụ tăng cường kiểm tra, giám sát việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đảm bảo chính xác, khách quan. Thường xuyên tuyên truyền, vận động tổ chức, công dân nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa của việc khảo sát đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

6. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Hà Nam, Cổng thông tin điện tử tỉnh

Tăng cường tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; trách nhiệm, quyền lợi của cá nhân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tham gia triển khai đo lường sự hài lòng trên các chuyên mục, chuyên trang về cải cách hành chính.

Trên đây là Kế hoạch đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp năm 2018 trên địa bàn tỉnh. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết. *gnd*

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ (để b/c);
 - Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh (để b/c);
 - Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
 - Các Sở, ban, ngành;
 - Bưu điện tỉnh;
 - UBND các huyện, thành phố;
 - VPUB: LĐVP, KSTT, NC (Th);
 - Lưu: VT, KSTT.
- 2018.Th.kstt.

CHỦ TỊCH



Nguyễn Xuân Đông