

Số: 153 /KH-UBND

Hà Nội, ngày 27 tháng 7 năm 2020

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường và nghiên cứu, phân tích sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với một số dịch vụ công: Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Cấp phép xây dựng; Dịch vụ y tế công; Dịch vụ giáo dục công trên địa bàn Hà Nội năm 2020

Căn cứ Quyết định số 4003/QĐ-UBND, ngày 06/8/2018 của UBND thành phố Hà Nội ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố giai đoạn 2018-2020; Kế hoạch số 134/KH-UBND, ngày 01/7/2020 của UBND Thành phố về việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố năm 2020, UBND Thành phố ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường và nghiên cứu, phân tích sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với một số dịch vụ công: *Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Cấp phép xây dựng; Dịch vụ y tế công; Dịch vụ giáo dục công* trên địa bàn Hà Nội năm 2020 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 134/KH-UBND ngày 01/7/2020 của UBND Thành phố về việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố năm 2020;

- Thông qua kết quả đo lường sự hài lòng để nắm bắt nhu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức, nghiên cứu, phân tích đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công: *Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Cấp phép xây dựng; Dịch vụ y tế công; Dịch vụ giáo dục công* trên địa bàn thành phố Hà Nội trong những năm tiếp theo;

- Mức độ hài lòng được công bố, thông tin kịp thời, đầy đủ tới các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ thuộc Thành phố và được các cơ quan, đơn vị sử dụng hiệu quả nhằm nâng cao chất lượng phục vụ.

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;

- Phương pháp điều tra, khảo sát, thu thập thông tin đa dạng, phù hợp với thực tế của đơn vị, đối tượng khảo sát;

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

- Quá trình triển khai được giám sát, kiểm tra chặt chẽ nhằm đảm bảo kết quả các hoạt động chính xác, khách quan, có chất lượng.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI

1. Đối tượng khảo sát

- *Đối với lĩnh vực cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp phép xây dựng*: Cá nhân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp thực hiện giao dịch và đã nhận kết quả tại các cơ quan, đơn vị được khảo sát từ ngày 01/01/2020 đến thời điểm khảo sát.

- *Đối với dịch vụ y tế công, giáo dục công*: Người dân đã trực tiếp trải nghiệm, sử dụng các dịch vụ y tế, giáo dục từ ngày 01/01/2020 đến thời điểm khảo sát.

2. Phạm vi, thời gian khảo sát

a) Phạm vi khảo sát:

- Việc khảo sát được tiến hành trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Địa điểm khảo sát:

+ *Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất*: Khảo sát tại Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội và các Chi nhánh đặt trên các quận, huyện, thị xã của Thành phố.

+ *Cấp phép xây dựng*: Khảo sát tại Bộ phận Một cửa của Sở Xây dựng và UBND các quận, huyện, thị xã của Thành phố.

+ *Dịch vụ giáo dục công*: Khảo sát tại các cơ sở giáo dục công lập của Thành phố.

+ *Dịch vụ y tế công*: Khảo sát tại các cơ sở y tế công lập của Thành phố.

b) Thời gian khảo sát: Bắt đầu từ tháng 8/2020 và tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố trước ngày 31/12/2020.

III. PHIẾU KHẢO SÁT VÀ PHƯƠNG ÁN KHẢO SÁT

1. Mẫu phiếu khảo sát

Theo Mẫu phiếu được ban hành kèm theo tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV, ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ, có sửa đổi, bổ sung phù hợp tính chất từng dịch vụ công và bổ sung một số tiêu chí, tiêu chí thành phần trong PAPI (Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh). Thang đo 5 mức: *Rất hài lòng, hài lòng, bình thường, không hài lòng, rất không hài lòng*; đồng thời nghiên cứu, áp dụng hệ số phù hợp để phân biệt giữa mức độ “rất hài lòng” và “hài lòng” khi tính chỉ số.

2. Cỡ mẫu khảo sát

Số lượng phiếu khảo sát năm 2020 đối với 04 dịch vụ công: *Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Cấp phép xây dựng; Dịch vụ y tế công; Dịch vụ giáo dục công* là: **15.200 phiếu**.

(Phân bổ phiếu chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

3. Phương án khảo sát

Khảo sát trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC (gọi tắt là bộ phận một cửa) của các đơn vị và khảo sát trực tiếp tại các cơ sở y tế công, giáo dục công của Thành phố, cụ thể như sau:

- *Khảo sát tại bộ phận một cửa*: Trên cơ sở mẫu phiếu và cơ mẫu đã được xác định, điều tra viên của Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội sẽ tiến hành điều tra, khảo sát trực tiếp cá nhân, người đại diện tổ chức sau khi hoàn thành giao dịch, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa.

- *Khảo sát tại các cơ sở y tế công, giáo dục công*: Trên cơ sở mẫu phiếu, cỡ mẫu và địa điểm đã được xác định, các điều tra viên sẽ tiến hành điều tra, khảo sát trực tiếp người dân bằng phiếu hỏi thông qua trải nghiệm, sử dụng dịch vụ tại các cơ sở y tế công, giáo dục công của Thành phố. Đề nghị lãnh đạo của các đơn vị sự nghiệp công lập, phối hợp, tạo điều kiện cho các điều tra viên trong thời gian tiến hành khảo sát.

IV. NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ TRIỂN KHAI

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
1	Xây dựng và ban hành Phương án điều tra, khảo sát	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội	Sở Nội vụ	Ngay sau khi Thành phố ban hành Kế hoạch
2	Tổ chức Hội nghị quán triệt và triển khai phương án khảo sát; Hội nghị tập huấn nghiệp vụ điều tra, khảo sát cho các điều tra viên	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội	- Sở Nội vụ - UBND các quận, huyện	Tháng 8/2020
4	Tổ chức điều tra, khảo sát	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội	- Sở Nội vụ - UBND các quận, huyện - Các điều tra viên	Từ tháng 8/2020 đến tháng 10/2020

5	Nhập phiếu và xử lý số liệu điều tra, khảo sát (<i>Xây dựng phần mềm nhập phiếu và phần mềm xử lý số liệu</i>)	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội		Từ tháng 8/2020 đến tháng 11/2020
6	Xây dựng các Báo cáo gồm: - Báo cáo điều tra, khảo sát sau khi xử lý số liệu: 05 báo cáo - Báo cáo nghiên cứu, phân tích, đánh giá kết quả đo lường mức độ hài lòng: 5 báo cáo (04 báo cáo theo lĩnh vực; 01 báo cáo tổng hợp) - Báo cáo kết quả khảo sát, đo lường Chỉ số hài lòng năm 2020 đối với các dịch vụ công, trình UBND thành phố.	Viện NCPT kinh tế - xã hội Hà Nội	- Sở Nội vụ - Các chuyên gia	Tháng 12/2020

V. KINH PHÍ ĐIỀU TRA

- Kinh phí thực hiện từ nguồn ngân sách Thành phố để thực hiện công tác cải cách hành chính, đã được giao cho Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế xã hội Hà Nội tại Quyết định số 6999/QĐ-UBND, ngày 06/12/2019 của UBND Thành phố về việc giao chỉ tiêu kế hoạch kinh tế - xã hội và dự toán thu, chi ngân sách năm 2020.

- Chế độ chi triển khai công tác điều tra, khảo sát, nghiên cứu, xây dựng các báo cáo được thực hiện theo Thông tư số 26/2019/TT-BTC, ngày 10/5/2019 của Bộ Tài chính về việc hướng dẫn lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm công tác cải cách hành chính và áp dụng Thông tư liên tịch số 55/2015/TTLT-BTC-BKHCN, ngày 22/4/2015 của liên Bộ Tài chính, Bộ Khoa học và Công nghệ về xây dựng và quyết toán kinh phí đối với nhiệm vụ khoa học và công nghệ có sử dụng ngân sách nhà nước.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội

- Chủ trì triển khai Kế hoạch điều tra, khảo sát theo yêu cầu, tiến độ đề ra.
- Tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra xã hội học; Xây dựng các báo cáo nghiên cứu, phân tích, đánh giá kết quả đo lường chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với 04 dịch vụ công: *Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Cấp phép xây dựng; Dịch vụ y tế công; Dịch vụ giáo dục công* và báo cáo tổng hợp chung.

- Chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ xây dựng báo cáo kết quả khảo sát, đo lường chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với một số dịch vụ công năm 2020, trình UBND Thành phố.

2. Sở Nội vụ

- Theo dõi, đôn đốc Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội đảm bảo việc khảo sát lấy ý kiến sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đúng yêu cầu, tiến độ.

- Trên cơ sở kết quả khảo sát, phân tích các dịch vụ, yếu tố có chỉ số hài lòng thấp, tham mưu UBND Thành phố chỉ đạo các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ có biện pháp khắc phục để nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức trong những năm tiếp theo.

3. Sở Tài chính

Hướng dẫn Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội xây dựng dự toán và thanh, quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định.

4. Các Sở: Xây dựng, Tài nguyên và Môi trường; Văn phòng Đăng ký đất đai Thành phố; UBND các quận, huyện, thị xã; Các cơ sở y tế công, giáo dục công trên địa bàn Thành phố

- Có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội và các cơ quan đơn vị có liên quan, đảm bảo việc điều tra, khảo sát đạt kết quả tốt nhất.

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công ích, dịch vụ công sự nghiệp trên địa bàn, tạo điều kiện thuận lợi cho các điều tra viên trong quá trình điều tra, khảo sát.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát, đo lường và nghiên cứu, phân tích sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với một số dịch vụ công: *Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Cấp phép xây dựng; Dịch vụ y tế công; Dịch vụ giáo dục công* trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2020. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc, đề nghị các đơn vị báo cáo kịp thời về UBND Thành phố (qua Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Viện NCPTKT-XH HN;
- Các Sở, ban, ngành;
- UBND các quận, huyện, thị;
- VPUBTP: CVP; các PVP
- Các phòng: NC, TKBT, KT, KSTTHC;
- Lưu: VT, NC (Bình), VNCPT KT-XH.



Nguyễn Đức Chung

26/14 - 14



PHỤ LỤC
PHÂN BỐ PHIẾU CHI TIẾT

Ban hành kèm theo Kế hoạch số 13/KH-UBND ngày 27/7/2020 của UBND Thành phố

TT	ĐƠN VỊ	DỊCH VỤ CÔNG				Tổng số phiếu
		Chứng nhận quyền sử dụng đất (Phiếu)	Cấp phép xây dựng (Phiếu)	Y tế công (Phiếu)	Giáo dục công (Phiếu)	
1	Sở Xây dựng		100			100
2	Văn phòng Đăng ký đất đai	1000				1000
3	Quận Ba Đình	100	50	100	220	470
4	Quận Bắc Từ Liêm	100	50	100	220	470
5	Quận Cầu Giấy	100	50	100	220	470
6	Quận Đống Đa	100	50	100	220	470
7	Quận Hà Đông	100	50	100	220	470
8	Quận Hoàn Kiếm	100	50	100	220	470
9	Quận Hai Bà Trưng	100	50	100	220	470
10	Quận Hoàng Mai	100	50	100	220	470
11	Quận Long Biên	100	50	100	220	470
12	Quận Nam Từ Liêm	100	50	100	220	470
13	Quận Tây Hồ	100	50	100	220	470
14	Quận Thanh Xuân	100	50	100	220	470
15	Thị xã Sơn Tây	100	30	120	220	470
16	Huyện Ba Vì	100	30	120	220	470
17	Huyện Chương Mỹ	100	30	120	220	470
18	Huyện Đan Phượng	100	30	120	220	470
19	Huyện Đông Anh	100	30	120	220	470
20	Huyện Gia Lâm	100	30	120	220	470
21	Huyện Hoài Đức	100	30	120	220	470
22	Huyện Mê Linh	100	30	120	220	470
23	Huyện Mỹ Đức	100	30	120	220	470
24	Huyện Phú Xuyên	100	30	120	220	470
25	Huyện Phúc Thọ	100	30	120	220	470
26	Huyện Quốc Oai	100	30	120	220	470
27	Huyện Sóc Sơn	100	30	120	220	470
28	Huyện Thạch Thất	100	30	120	220	470
29	Huyện Thanh Oai	100	30	120	220	470
30	Huyện Thanh Trì	100	30	120	220	470
31	Huyện Thường Tín	100	30	120	220	470
32	Huyện Ứng Hòa	100	30	120	220	470
TỔNG CỘNG		4.000	1.240	3.360	6.600	15.200