

Số: 207/KH-UBND

Hà Nội, ngày 17 tháng 9 năm 2019

KẾ HOẠCH

Triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 trên địa bàn thành phố Hà Nội

Thực hiện Kế hoạch số 1444/KH-BNV ngày 03/4/2019 của Bộ Nội vụ về Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019, Văn bản số 3893/BNV-CCHC ngày 16/8/2019 của Bộ Nội vụ về điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019, Chương trình phối hợp số 02/CTPH-BNV-TWMTTQVN-TWHCCBVN ngày 24/7/2018 của Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam về Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2018-2020, trên cơ sở thống nhất với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Hội Cựu chiến binh Thành phố, UBND Thành phố xây dựng Kế hoạch triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 trên địa bàn thành phố Hà Nội như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Triển khai kịp thời, thống nhất và hiệu quả các nhiệm vụ được giao về việc phối hợp với Bộ Nội vụ triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2019.

2. Yêu cầu

- Xác định cụ thể nội dung công việc, thời hạn thực hiện và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan trong việc triển khai;
- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có liên quan đồng thời hướng dẫn, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc kịp thời trong quá trình tổ chức thực hiện.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Chọn mẫu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2019 theo yêu cầu của Bộ Nội vụ

a) Cơ quan thực hiện

- Cơ quan chủ trì: Sở Nội vụ;
- Cơ quan phối hợp: Các Sở; UBND các quận, huyện, thị xã; UBND các xã, phường, thị trấn được chọn mẫu (tại Phụ lục).

b) Cơ quan kiểm tra, giám sát: Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội, Hội Cựu chiến binh thành phố Hà Nội.

c) Nhiệm vụ

- Chọn đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã: Trên cơ sở phương pháp chọn mẫu của Bộ Nội vụ, Sở Nội vụ xác định các đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã được chọn để điều tra xã hội học;

- Chọn đối tượng điều tra xã hội học: Trên cơ sở hướng dẫn của Bộ Nội vụ, các đơn vị được chọn để điều tra xã hội học lập danh sách giao dịch tổng thể, danh sách điều tra xã hội học chính thức, danh sách điều tra xã hội học dự phòng.

- Giám sát, kiểm tra, thông qua kết quả chọn mẫu: Sở Nội vụ tập hợp danh sách gửi Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội, Hội Cựu chiến binh thành phố Hà Nội để giám sát, kiểm tra, thông qua kết quả chọn mẫu.

d) Thời gian: **Hoàn thành theo tiến độ của Bộ Nội vụ.**

2. Tập huấn điều tra viên; đội ngũ giám sát, kiểm tra quá trình phát, thu phiếu điều tra xã hội học

a) Cơ quan thực hiện: Bưu điện thành phố Hà Nội, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội, Hội Cựu Chiến binh thành phố Hà Nội (Bưu điện thành phố Hà Nội chủ trì việc chuẩn bị cơ sở vật chất, điều kiện, thời gian tổ chức tập huấn).

b) Nhiệm vụ: Hướng dẫn điều tra viên phát, thu phiếu theo đúng yêu cầu của Bộ Nội vụ; hướng dẫn đội ngũ giám sát, kiểm tra triển khai các nghiệp vụ theo đúng phạm vi, nội dung kiểm tra, giám sát.

c) Thời gian: **Hoàn thành trước khi triển khai phát, thu phiếu.**

3. Kiểm tra, giám sát quá trình phát, thu phiếu điều tra xã hội học

a) Cơ quan thực hiện:

- Cơ quan chủ trì: Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội chủ trì, thống nhất phối hợp với Hội Cựu Chiến binh thành phố Hà Nội.

- Cơ quan phối hợp: Bưu điện thành phố Hà Nội.

b) Nhiệm vụ

Trên cơ sở danh sách điều tra viên và lịch phát, thu phiếu của điều tra viên do Bưu điện thành phố Hà Nội cung cấp, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội, Hội Cựu Chiến binh thành phố Hà Nội cử người tham gia và thống nhất phạm vi, nội dung kiểm tra, giám sát.

c) Thời gian thực hiện: **Hoàn thành trước ngày 17/10/2019.**

4. Phúc tra kết quả điều tra xã hội học

a) Cơ quan thực hiện

- Cơ quan chủ trì: Sở Nội vụ;

- Cơ quan phối hợp: Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội, Hội Cựu Chiến binh thành phố Hà Nội.

b) Nhiệm vụ: Trên cơ sở tổng số đối tượng điều tra xã hội học đã trả lời phiếu, danh sách trả lời phiếu do Bưu điện thành phố Hà Nội cung cấp, Sở Nội vụ phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội, Hội Cựu Chiến binh thành phố Hà Nội tiến hành phúc tra 20% tổng số đối tượng điều tra xã hội học đã trả lời phiếu bằng phương pháp gọi điện thoại trực tiếp cho đối tượng điều tra xã hội học để phỏng vấn.

c) Thời gian thực hiện: Từ ngày 21-30/10/2019.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Sở Nội vụ là đầu mối liên hệ, cung cấp thông tin, phối hợp triển khai thực hiện Kế hoạch giữa các bên; hướng dẫn các đơn vị được chọn điều tra khảo sát triển khai các nghiệp vụ chọn mẫu điều tra xã hội học; tổng hợp, báo cáo Bộ Nội vụ, UBND Thành phố theo Kế hoạch.

2. Các đơn vị được chọn điều tra khảo sát triển khai các nhiệm vụ tại Kế hoạch và theo hướng dẫn của Sở Nội vụ đảm bảo đúng yêu cầu đề ra.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội, Hội Cựu Chiến binh thành phố Hà Nội, Bưu điện thành phố Hà Nội phối hợp triển khai.

IV. KINH PHÍ

Kinh phí triển khai thực hiện Kế hoạch tại các cơ quan nhà nước được bố trí từ ngân sách nhà nước. Các cơ quan thuộc Thành phố được giao phân công chủ trì thực hiện các nội dung, nhiệm vụ tại Kế hoạch này có trách nhiệm lập dự toán kinh phí, gửi cơ quan tài chính cùng cấp tổng hợp, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt, quyết định.

Trong quá trình thực hiện Kế hoạch, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị cần kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố (ĐT: 024.3933.5176 (máy lẻ 503), Email: phongcchc_sonv@hanoi.gov.vn)/.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- Chủ tịch, các PCT UBND Thành phố;
- Vụ CCHC - Bộ Nội vụ;
- UBMTTQVN thành phố Hà Nội;
- Hội Cựu chiến binh thành phố Hà Nội;
- Các sở, UBND quận, huyện, thị xã được lựa chọn;
- VPUB: CVP, các PCVP; *u*
- Các phòng: NC, TKBT, HCTC;
- Lưu: VT, SNV.

19928-20

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH *u*



Nguyễn Đức Chung



Phụ lục

**DANH SÁCH CÁC ĐƠN VỊ ĐƯỢC CHỌN ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC
ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG QUỐC GIA NĂM 2019**

(Kèm theo Kế hoạch số 207/KH-UBND ngày 14/9/2019 của UBND Thành phố)

STT	Đơn vị	Ghi chú
I	Các Sở (06 đơn vị)	
1.	Sở Tài nguyên và Môi trường	
2.	Sở Xây dựng	
3.	Sở Giao thông vận tải	
4.	Sở Văn hóa và Thể thao	
5.	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	
6.	Sở Tư pháp	
II	Các Quận, huyện, thị xã (09 đơn vị)	
1.	UBND quận Hoàn Kiếm	Trụ sở UBND Thành phố đóng
2.	UBND quận Ba Đình	ĐVHC cấp huyện loại I
3.	UBND huyện Chương Mỹ	nt
4.	UBND quận Hoàng Mai	nt
5.	UBND thị xã Sơn Tây	nt
6.	UBND huyện Đan Phượng	ĐVHC cấp huyện loại II
7.	UBND huyện Mê Linh	nt
8.	UBND huyện Quốc Oai	nt
9.	UBND huyện Thường Tín	nt
III	Các Xã, phường, thị trấn (27 đơn vị)	
1.	UBND phường Hàng Trống	Thuộc UBND quận Hoàn Kiếm
2.	UBND phường Chương Dương	
3.	UBND phường Hàng Bạc	
4.	UBND phường Đội Cấn	Thuộc UBND quận Ba Đình
5.	UBND phường Điện Biên	
6.	UBND phường Trúc Bạch	
7.	UBND thị trấn Chúc Sơn	Thuộc UBND huyện Chương Mỹ
8.	UBND thị trấn Xuân Mai	
9.	UBND xã Đông Phú	
10.	UBND phường Hoàng Liệt	Thuộc UBND quận Hoàng Mai
11.	UBND phường Yên Sở	
12.	UBND phường Trần Phú	
13.	UBND phường Lê Lợi	Thuộc UBND thị xã Sơn Tây
14.	UBND xã Sơn Đông	
15.	UBND xã Trung Sơn Trầm	
16.	UBND thị trấn Phùng	Thuộc UBND huyện Đan Phượng
17.	UBND xã Tân Hội	
18.	UBND xã Song Phượng	

STT	Đơn vị	Ghi chú
19.	UBND xã Đại Thịnh	Thuộc UBND huyện Mê Linh
20.	UBND xã Hoàng Kim	
21.	UBND xã Tiến Thịnh	
22.	UBND thị trấn Quốc Oai	Thuộc UBND huyện Quốc Oai
23.	UBND xã Cộng Hòa	
24.	UBND xã Liệp Tuyết	
25.	UBND thị trấn Thường Tín	Thuộc UBND huyện Thường Tín
26.	UBND xã Duyên Thái	
27.	UBND xã Hiền Giang	