

Số: **4003/QĐ-UBND**

Hà Nội, ngày **06** tháng **8** năm **2018**

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng
của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị
thuộc thành phố Hà Nội giai đoạn 2018-2020**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

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

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

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

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ và Viện trưởng Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội tại Tờ trình số **1583/TTr-SNV-VNC** ngày **20/7/2018**,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố Hà Nội giai đoạn 2018-2020.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 359/QĐ-UBND ngày 18/01/2017 của Ủy ban nhân dân Thành phố về việc phê duyệt Đề án “Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội.”

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố; Thủ trưởng các Sở, cơ quan tương đương Sở; Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn Thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Thành ủy; Thường trực HĐND TP;
- Mặt trận TQ TPHN, Hội Cựu chiến binh TPHN;
- Chủ tịch, các PCT UBND Thành phố; **2**
- VPUB: CVP, các PCVP, NC, TH, KSTTHC;
- Đài THHN, Công GTĐT TP, các Báo: HàNộimới, KTĐT;
- Lưu: VT, SNV-VNC.

15850 (130)

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Nguyễn Đức Chung

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố Hà Nội giai đoạn 2018-2020
(Ban hành kèm theo Quyết định số 4003/QĐ-UBND ngày 06 tháng 8 năm 2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ công của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố.
- Nắm bắt yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ từ đó nâng cao sự hài lòng, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu và lợi ích của người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Việc khảo sát đảm bảo khoa học, khách quan, khả thi, phù hợp với điều kiện, nguồn lực của Thành phố, tình hình thực tế của các cơ quan, đơn vị;
- Đảm bảo thống nhất với quy định của Trung ương, Bộ Nội vụ về đo lường sự hài lòng; đồng bộ trong triển khai điều tra, khảo sát toàn Thành phố.
- Các yếu tố, tiêu chí phải được xác định với số lượng, nội dung đảm bảo đáp ứng yêu cầu của cải cách hành chính; phù hợp với quy định liên quan và thực tiễn cung ứng dịch vụ.
- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đại diện; giúp các cơ quan 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 người dân, tổ chức.
- Tích hợp Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước với điều tra, khảo sát Chỉ số cải cách hành chính của các Sở, cơ quan ngang Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã theo hướng thiết thực, hiệu quả, tiết kiệm chi phí, thời gian.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Phạm vi, đối tượng khảo sát

a) Phạm vi khảo sát

- Thành phố đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Thành phố. Ngoài ra, Thành phố có thể tiến hành đo lường sự hài lòng ở một số lĩnh vực trọng điểm, dân sinh bức thiết, liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích của nhiều cá nhân, tổ chức.

- Tự khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các cơ quan, đơn vị ngay sau khi người dân, người đại diện tổ chức hoàn thành giao dịch và nhận kết quả.

b) Đối tượng khảo sát

Người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng dịch vụ.

2. Tiêu chí đo lường sự hài lòng

- Đối với đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Thành phố và đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức ở một số lĩnh vực/thủ tục theo 22 tiêu chí quy định tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ về việc 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 (sau đây gọi tắt là Quyết định số 2640/QĐ-BNV).

- Đối với việc tự khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức tại các cơ quan, đơn vị: Các cơ quan, đơn vị tự khảo sát theo tiêu chí tại Mẫu phiếu rút gọn ban hành kèm theo Quyết định này. Ngoài ra, có thể bổ sung thêm các tiêu chí, câu hỏi phù hợp khác.

3. Thực hiện đo lường, khảo sát

3.1. Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Thành phố và đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức ở một số lĩnh vực/thủ tục trọng điểm

a) Định kỳ hàng năm, Thành phố tổ chức 01 đợt khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức tại các Sở, cơ quan ngang Sở, UBND các quận, huyện, thị xã; tích hợp vào kết quả điều tra xã hội học xác định Chỉ số cải cách hành chính của các Sở, cơ quan ngang Sở, UBND các quận, huyện, thị xã và định kỳ khảo sát, đo lường sự hài lòng ở một số lĩnh vực/thủ tục trọng điểm, dân sinh bức thiết, liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích của nhiều cá nhân, tổ chức theo yêu cầu quản lý.

Khuyến khích thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND các xã, phường, thị trấn. UBND các quận, huyện, thị xã chủ trì triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND các xã, phường, thị trấn trực thuộc.

b) Phương thức thực hiện: Việc khảo sát được tiến hành bằng cách hỏi trực tiếp người dân, tổ chức thông qua phiếu khảo sát. Các điều tra viên tiếp xúc trực tiếp với đối tượng khảo sát, phát phiếu khảo sát để lấy thông tin và thực hiện việc thu hồi phiếu khảo sát. Trong trường hợp cần thiết, Thành phố hợp đồng với Bưu điện thành phố Hà Nội để cùng tham gia triển khai nghiệp vụ phát, thu phiếu.

c) Chọn mẫu khảo sát:

Mẫu điều tra xã hội học được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, phân tầng, nhiều giai đoạn theo các bước sau:

- Chọn cơ quan, đơn vị;
- Chọn thủ tục/lĩnh vực để thực hiện khảo sát (*Đối với UBND các quận, huyện, thị xã có triển khai xác định chỉ số hài lòng tại các xã, phường, thị trấn trực thuộc, thống nhất lựa chọn 03 lĩnh vực: hộ tịch, chứng thực, bảo trợ xã hội. Số phiếu cần lấy chia đều ở 03 lĩnh vực*);

- Xác định cỡ mẫu khảo sát (*Theo công thức tính tại mục 2, phần III, Quyết định số 2640/QĐ-BNV. Ngoài ra, cỡ mẫu có thể được tính toán trên cơ sở kinh nghiệm điều tra thực tế. Cơ quan chủ trì triển khai quyết định cỡ mẫu phù hợp với điều kiện, nguồn lực đồng thời đảm bảo đủ tính đại diện*);

- Chọn người dân, tổ chức để khảo sát.

d) Mẫu phiếu: Theo mẫu phiếu tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV. Căn cứ vào tình hình thực tế, có thể bổ sung thêm tiêu chí, câu hỏi phù hợp.

đ) Tổng hợp, phân tích và tính toán các chỉ số

Theo quy định tại mục 5, phần III, Quyết định số 2640/QĐ-BNV.

e) Xử lý kết quả khảo sát:

Báo cáo kết quả theo quy định tại mục 6, phần III, Quyết định số 2640/QĐ-BNV và công bố chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Thành phố.

3.2. Tự khảo sát tại các cơ quan, đơn vị

a) Các cơ quan, đơn vị tự tiến hành khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi người dân, người đại diện tổ chức đã thực hiện xong giao dịch và nhận kết quả giải quyết (Riêng Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố thực hiện khảo sát đối với đại diện các cơ quan, đơn vị có giao dịch giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố).

b) Phương thức thực hiện:

- Việc khảo sát được tiến hành ngay sau khi trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phát phiếu khảo sát trực tiếp và hướng dẫn người được khảo sát đánh giá và bỏ phiếu vào Hòm phiếu.

Trường hợp Thành phố triển khai thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì việc khảo sát được tiến hành bằng thiết bị đánh giá điện tử.

- Ngoài phương thức khảo sát trên, các cơ quan, đơn vị có thể mở rộng hình thức khảo sát khác như: Tập trung người dân, người đại diện tổ chức để phát phiếu khảo sát; Gửi phiếu khảo sát qua đường bưu điện, qua hộp thư điện tử đến người dân, người đại diện tổ chức đã thực hiện giao dịch, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính; khảo sát trực tuyến qua Công/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

c) Mẫu phiếu: Theo mẫu phiếu rút gọn tại Phụ lục. Các cơ quan, đơn vị có thể bổ sung thêm tiêu chí, câu hỏi phù hợp.

d) Tổng hợp, xử lý kết quả khảo sát:

- Cơ quan, đơn vị định kỳ tiến hành tổng hợp, thu thập phiếu khảo sát.
- Thực hiện phân loại mẫu phiếu, phân tích và báo cáo kết quả khảo sát. Phương thức thực hiện chi tiết, cách thức tổng hợp, phân tích và mẫu đề cương báo cáo theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.
- Báo cáo kết quả thực hiện về UBND Thành phố (qua Sở Nội vụ tổng hợp) **trước 30/11 hàng năm.**
- Tổ chức thông báo kết quả khảo sát đến toàn thể cán bộ, công chức trong cơ quan, đơn vị và rà soát, chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót, các giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Tham mưu UBND Thành phố ban hành Kế hoạch chung về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố vào năm khảo sát và theo dõi, đôn đốc quá trình thực hiện.
- Chủ trì, phối hợp với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội, Hội Cựu chiến binh thành phố Hà Nội giám sát, phúc tra quá trình triển khai nghiệp vụ điều tra, khảo sát.
- Tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố công bố và sử dụng kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các Sở, cơ quan tương đương Sở, Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã vào kết quả Chỉ số cải cách hành chính của các Sở, cơ quan tương đương Sở, Ủy ban nhân dân cấp huyện.
- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND Thành phố có giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan, đơn vị và sự hài lòng của người dân, tổ chức.
- Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị triển khai việc tự khảo sát tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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

- Căn cứ Kế hoạch chung về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố vào năm khảo sát, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội xây dựng kế hoạch chi tiết, triển khai các nhiệm vụ được giao về điều tra, khảo sát, tính toán chỉ số, tổng hợp, phân tích số liệu về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố.
- Báo cáo kết quả theo quy định về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố về UBND Thành phố (qua Sở Nội vụ).
- Phối hợp với Sở Tài chính lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí khảo sát theo nhiệm vụ được giao. Kinh phí được bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội.

- Tham gia phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị liên quan trong xây dựng tiêu chí, mẫu phiếu khi Thành phố triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức qua mạng trực tuyến.

3. Văn phòng UBND Thành phố

- Phối hợp với Sở Nội vụ hướng dẫn việc tự khảo sát tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị.

- Tổng hợp, đánh giá kết quả khảo sát và công khai trên Cổng Dịch vụ công của Thành phố khi Thành phố triển khai Hệ thống thông tin một cửa điện tử toàn Thành phố có tích hợp hệ thống đánh giá sự hài lòng. Gửi báo cáo kết quả khảo sát về Sở Nội vụ để tổng hợp.

4. Sở Thông tin và Truyền thông

Nghiên cứu, tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của Thành phố (đối với người sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4).

5. Sở Tài chính

Tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này và kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thanh, quyết toán kinh phí theo quy định.

6. Thủ trưởng các Sở, cơ quan tương đương Sở, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã

- Triển khai việc tự khảo sát tại cơ quan, đơn vị mình và các đơn vị trực thuộc; tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia trả lời phiếu khảo sát, đóng góp ý kiến để nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của người dân, tổ chức.

- Thực hiện báo cáo kết quả tự khảo sát về UBND Thành phố (qua Sở Nội vụ tổng hợp).

- Lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí khảo sát theo quy định. Kinh phí khảo sát được bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của từng cơ quan, đơn vị.

- Đối với các quận, huyện, thị xã có triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính của các xã, phường, thị trấn trực thuộc, trong đó có nội dung về điều tra, khảo sát người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì sử dụng kết quả đo lường chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các xã, phường, thị trấn vào kết quả xác định Chỉ số cải cách hành chính của các xã, phường, thị trấn.

- Đối với các cơ quan, đơn vị đã ban hành Kế hoạch khảo sát năm 2018 và triển khai phát phiếu theo mẫu phiếu tại Quyết định số 359/QĐ-UBND ngày 18/01/2017 của UBND Thành phố về việc phê duyệt Đề án “Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức

đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội” (sau đây gọi tắt là Quyết định số 359/QĐ-UBND) thì thực hiện theo Kế hoạch đã ban hành (chậm nhất kết thúc trước 31/12/2018). Các đơn vị chưa ban hành Kế hoạch khảo sát hoặc đã ban hành Kế hoạch nhưng chưa triển khai phát phiếu theo mẫu phiếu tại Quyết định số 359/QĐ-UBND thì triển khai theo các nội dung tại Kế hoạch này.

7. Các cơ quan thông tin, truyền thông

Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội Báo HàNộimới, Công Giao tiếp điện tử Thành phố thông tin, tuyên truyền về mục đích, yêu cầu, ý nghĩa, kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức.

8. Các tổ chức chính trị - xã hội

Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội, Hội Cựu Chiến binh thành phố Hà Nội và các tổ chức thành viên quan tâm, phối hợp với Sở Nội vụ tăng cường kiểm tra, giám sát, phúc tra hoạt động khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đảm bảo chính xác, khách quan./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Đức Chung

Phụ lục

PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA CÁ NHÂN, NGƯỜI ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC (Áp dụng đối với việc tự khảo sát tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố) (Ban hành kèm theo Quyết định số 4003/QĐ-UBND ngày 06/8/2018 của UBND Thành phố)

Ông/Bà liên hệ để giải quyết công việc (thủ tục) gì?

.....

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông(□) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn.

Câu 1. Cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đáp ứng yêu cầu (nơi ngồi chờ, bàn viết, ghế, quạt mát, vệ sinh chung, ...)?

Có Không

Câu 2. Thủ tục hành chính có được niêm yết công khai, đầy đủ?

Có Không

Câu 3. Thành phần hồ sơ/Phí, lệ phí phải nộp có đúng quy định?

Có Không (xin ghi rõ:.....)

Câu 4. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực trong quá trình giải quyết?

Có Không

Câu 5. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, dễ hiểu?

Có Không

Câu 6. Cơ quan trả kết quả có đúng hẹn?

Đúng hẹn Sớm hơn hẹn Trễ hẹn

Câu 7. Kết quả giải quyết nhận được đúng, đầy đủ, chính xác?

Có Không

Câu 8. Thuận tiện, dễ dàng khi thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị?

Có Không

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

