

Số: 104/KH-UBND

Hà Nội, ngày 19 tháng 5 năm 2017

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội năm 2017 trong lĩnh vực: an toàn thực phẩm, phòng cháy chữa cháy, cấp đổi giấy phép lái xe

Căn cứ Nghị quyết số 30c/2011/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình tổng thể về cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020; Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ Nội vụ về việc phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”; Kế hoạch số 158/KH-UBND ngày 24/8/2016 của UBND thành phố Hà Nội về cải cách hành chính nhà nước của thành phố Hà Nội giai đoạn 2016-2020, Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội ban hành kế hoạch “Khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội năm 2017 trong lĩnh vực: an toàn thực phẩm, phòng cháy chữa cháy, cấp đổi giấy phép lái xe” với nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thông qua điều tra, khảo sát để lấy ý kiến đánh giá về mức độ hài lòng của người dân trên địa bàn Hà Nội đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước và chất lượng cung ứng một số dịch vụ hành chính công thuộc các lĩnh vực đang được các cơ quan hành chính thành phố Hà Nội thực hiện là: *An toàn thực phẩm; Phòng cháy chữa cháy; Cấp đổi giấy phép lái xe*. Qua đó, phát huy vai trò giám sát của nhân dân; đồng thời nắm bắt yêu cầu, mong muốn của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Thành phố.

- Từ kết quả khảo sát để đề xuất những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc Thành phố ngày càng tốt hơn.

2. Yêu cầu

- Việc tiến hành khảo sát, đánh giá phải căn cứ tình hình thực tiễn, đảm bảo tính khoa học, khách quan, công bằng và minh bạch; phản ánh đúng thực tế hoạt động thực hiện giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị.

- Sử dụng các phương pháp điều tra, khảo sát đo lường khoa học phù hợp với tình hình thực tiễn, số lượng giao dịch của các dịch vụ hành chính công.

- Xác định được Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan nhà nước đối với các nhóm dịch vụ hành chính thuộc lĩnh vực: *An toàn thực phẩm, Phòng cháy chữa cháy, Cấp đổi giấy phép lái xe.*

- Nghiên cứu, phân tích làm rõ những ưu điểm, hạn chế, nguyên nhân và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, hiệu quả phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên toàn địa bàn Thành phố.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI

1. Đối tượng khảo sát: tổ chức và cá nhân trên địa bàn Hà Nội có giao dịch thủ tục hành chính, đã hoàn tất giao dịch trong năm 2017 trong 03 nhóm lĩnh vực: "*An toàn thực phẩm, Phòng cháy chữa cháy, Cấp đổi giấy phép lái xe*" với 08 thủ tục được thực hiện, cụ thể:

- Lĩnh vực *An toàn thực phẩm*: 04 thủ tục

+ Cấp Giấy xác nhận kiến thức về an toàn thực phẩm đối với tổ chức, cá nhân (do Sở Y tế, Sở Công Thương, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn và UBND các quận, huyện cấp).

+ Cấp Giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm đối với cơ sở dịch vụ ăn uống (do Sở Y tế, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn và UBND các quận, huyện cấp).

+ Cấp Giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm đối với cơ sở sản xuất (do Sở Công Thương, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn và UBND các quận, huyện cấp);

+ Cấp Giấy chứng nhận công bố hợp quy và phù hợp quy định an toàn thực phẩm (do Sở Y tế cấp).

- Lĩnh vực *Phòng cháy chữa cháy*: 03 thủ tục

+ Cấp Giấy phép vận chuyên chất, hàng nguy hiểm về cháy, nổ.

+ Phê duyệt Phương án chữa cháy của cơ sở.

+ Cấp Giấy chứng nhận huấn luyện nghiệp vụ phòng cháy chữa cháy.

- Lĩnh vực *Cấp đổi giấy phép lái xe*: 01 thủ tục Đổi Giấy phép lái xe do ngành Giao thông vận tải cấp.

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.

- Đơn vị khảo sát:

+ Các Sở, ngành: Y tế, Công Thương, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Cảnh sát Phòng cháy và Chữa cháy, Giao thông vận tải.

+ Các quận, huyện: Thực hiện khảo sát tại 15 quận, huyện có số lượng giải quyết thủ tục hành chính lớn đối với nhóm thủ tục này.

Các quận, huyện tiến hành khảo sát gồm: Ba Đình, Cầu Giấy, Đống Đa, Hà Đông, Hai Bà Trưng, Hoàn Kiếm, Hoàng Mai, Long Biên, Nam Từ Liêm, Thanh Xuân, Tây Hồ, Hoài Đức, Đông Anh, Mê Linh, Thanh Trì.

b) Thời gian khảo sát:

- Thời gian điều tra, khảo sát từ tháng 01/2017 đến tháng 9/2017.

III. NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

1. Tổ chức điều tra, khảo sát

a) Số lượng và phân bổ phiếu điều tra, khảo sát:

- Căn cứ để tính cỡ mẫu điều tra và số lượng phiếu tối thiểu thực hiện ở mỗi đơn vị theo hướng dẫn tại Công văn số 1159/BNV-CCHC ngày 10/4/2014 của Bộ Nội vụ và Quyết định số 359/QĐ-UBND ngày 18/01/2017 của UBND thành phố Hà Nội 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”, cụ thể số lượng phiếu điều tra, khảo sát như sau:

TT	Nhóm thủ tục hành chính	Đơn vị phối hợp thực hiện	Dự kiến số lượng phiếu điều tra	Đối tượng điều tra, khảo sát
1	Lĩnh vực an toàn thực phẩm		3200	Tổ chức, Cá nhân
		Sở Y tế	1500	
		Sở NN&PTNT	250	
		Sở Công Thương	650	
		UBND Quận, huyện	800	
		Ba Đình	60	
		Cầu Giấy	70	
		Đống Đa	50	
		Hà Đông	30	
		Hai Bà Trưng	50	
		Hoàn Kiếm	80	
		Hoàng Mai	60	
		Long Biên	40	
		Nam Từ Liêm	70	
		Thanh Xuân	50	
		Tây Hồ	50	
		Hoài Đức	50	
		Đông Anh	50	
		Mê Linh	40	
		Thanh Trì	50	
2	Lĩnh vực phòng cháy chữa cháy	Cảnh sát Phòng cháy và Chữa cháy	800	Tổ chức
3	Lĩnh vực cấp đổi giấy phép lái xe	Sở Giao thông vận tải	3000	Cá nhân
	Tổng số		7.000	

b) Phương án điều tra, khảo sát

- Xây dựng phiếu điều tra: Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội chủ trì xây dựng các phiếu điều tra. Phiếu điều tra được thiết kế theo hướng dẫn tại Quyết định số 359/QĐ-UBND ngày 18/01/2017 của UBND Thành phố và nội dung phù hợp với các thủ tục được lựa chọn.

- Xây dựng 06 mẫu phiếu điều tra bao gồm 05 mẫu phiếu dành cho 05 Sở, ngành thực hiện điều tra, khảo sát và 01 mẫu phiếu dành cho quận, huyện. Tổng số phiếu điều tra, khảo sát là: 7.000 phiếu.

- Tổ chức điều tra được thực hiện dưới hình thức phát phiếu hỏi để người dân nghiên cứu và trả lời. Áp dụng các phương thức sau để tiến hành điều tra, phỏng vấn cá nhân, tổ chức:

+ *Điều tra tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả*: Sau khi cá nhân, tổ chức hoàn thành giao dịch, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận “Một cửa” thì cán bộ điều tra gặp phát phiếu để người dân trả lời và thu phiếu về sau khi người dân trả lời xong.

+ *Điều tra, phỏng vấn trực tiếp người dân tại địa bàn*: Cán bộ điều tra gặp trực tiếp người dân tại địa bàn dân cư, phát phiếu để người dân trả lời và thu phiếu về ngay sau khi người dân trả lời xong.

c) Tiến độ triển khai khảo sát

Công tác chuẩn bị điều tra, khảo sát: Tháng 01-5/2017.

Tổ chức khảo sát: Từ tháng 5/2017 đến tháng 8/2017.

- Tổ chức tập huấn cho cán bộ tham gia điều tra, khảo sát;
- Tiến hành điều tra, khảo sát;
- Xây dựng phần mềm để xử lý thông tin điều tra; nhập dữ liệu, xử lý số liệu điều tra, khảo sát.

2. Xây dựng báo cáo kết quả điều tra, khảo sát sau khi xử lý số liệu.

Thời gian thực hiện: tháng 8/2017

3. Xây dựng các báo cáo nghiên cứu, nâng cao chỉ số hài lòng, cải thiện chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước

a) Xây dựng các báo cáo theo từng nhóm thủ tục điều tra: an toàn thực phẩm, phòng cháy chữa cháy, cấp đổi giấy phép lái xe.

b) Xây dựng Báo cáo đánh giá chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội năm 2017

Thời gian thực hiện: Tháng 9/2017.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện được đảm bảo từ nguồn ngân sách của Thành phố bố trí nguồn chi đã được phê duyệt trong Quyết định số 6768/QĐ-UBND ngày 09/12/2016 của UBND thành phố Hà Nội về việc giao chỉ tiêu kế hoạch kinh tế - xã hội và dự toán thu, chi ngân sách năm 2017 của thành phố Hà Nội giao cho Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

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

- Chủ trì công tác điều tra, khảo sát, phối hợp Sở Nội vụ, Sở Y tế, Sở Công Thương, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Cảnh sát Phòng cháy và Chữa cháy, Sở Giao thông vận tải; UBND các quận, huyện thực hiện Kế hoạch điều tra khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối với việc thực hiện các nhóm dịch vụ hành chính về “*An toàn thực phẩm, Phòng cháy chữa cháy, Cấp đổi giấy phép lái xe*”.

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn các cán bộ đầu mối thuộc Sở Y tế, Sở Công Thương, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Cảnh sát Phòng cháy và Chữa cháy, Sở Giao thông vận tải; UBND các quận, huyện phối hợp triển khai điều tra, khảo sát;

- Chủ trì xây dựng các chuyên đề, báo cáo kết quả khảo sát;

- Tổng hợp những vấn đề khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai (nếu có), kịp thời báo cáo UBND Thành phố;

- Chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ báo cáo kết quả khảo sát xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính năm 2017 với UBND Thành phố đối với 03 nhóm dịch vụ hành chính đã nêu.

2. Sở Nội vụ

- Giám sát, đôn đốc các cơ quan đơn vị liên quan bảo đảm tiến độ các nhiệm vụ được Thành phố giao tại Kế hoạch này.

- Xem xét kết quả Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với các nhóm dịch vụ hành chính được khảo sát trước khi Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội trình UBND Thành phố công bố.

3. Sở Tài chính

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

4. Các Sở: Y tế, Công Thương, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Cảnh sát Phòng cháy và chữa cháy, Giao thông vận tải; UBND các quận, huyện được khảo sát

- Cung cấp danh sách tên tổ chức, cá nhân đã được giải quyết thủ tục hành chính liên quan từ tháng 01/2017 đến thời điểm điều tra, các báo cáo liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính được điều tra cho Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội phục vụ công tác điều tra, tổng hợp, báo cáo.

- Phối hợp triển khai điều tra, khảo sát tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị; cử cán bộ đầu mối phối hợp với tổ điều tra, khảo sát của Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội tiến hành điều tra, khảo sát; cung cấp các số liệu cần thiết để công tác điều tra đạt kết quả tốt.

- Phối hợp Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội lập báo cáo tổng hợp tình hình thực hiện.

Ủy ban nhân dân Thành phố yêu cầu Thủ trưởng các sở, ngành, đơn vị liên quan; Chủ tịch UBND các quận, huyện thực hiện nghiêm Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, phản ánh kịp thời về Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ
- Thường trực Thành ủy
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Chủ tịch, các PCT UBND TP;
- Viện NCPTKT-XH HN;
- Các Sở, ngành: Nội vụ, Tài chính, Y tế, Công Thương, NN&PTNT, PCCC, GTVT;
- UBND các quận, huyện;
- VP UBNDTP: CVP; PVP Phạm Chí Công;
- Các phòng: NC, KT, TKBT, TH; **EL**
- Lưu: VT, NC^(B).

17799(56)



Nguyễn Đức Chung