

Số: **1444** /KH-BNV

Hà Nội, ngày 03 tháng 4 năm 2019

KẾ HOẠCH

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) năm 2019 nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của nền hành chính nhà nước đối với người dân, tổ chức; góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống cho người dân, cải thiện môi trường kinh doanh cho doanh nghiệp; nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia theo yêu cầu của cải cách hành chính và phát triển kinh tế xã hội của Chính phủ.

b) Mục tiêu cụ thể

- Công bố; thông tin, tuyên truyền kết quả triển khai đo lường sự hài lòng năm 2018 (Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018);
- Theo dõi, tổng hợp, đánh giá việc sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng năm 2018 của các bộ, ngành, địa phương;
- Triển khai đo lường sự hài lòng năm 2019.

2. Yêu cầu

- Việc thực hiện Kế hoạch phải đúng nội dung, tiến độ; đạt kết quả, mục tiêu đề ra; bảo đảm tiết kiệm, phù hợp với nguồn lực được phân bổ;
- Sự phối hợp giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai phải chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả;
- Quá trình triển khai phải được giám sát, kiểm tra chặt chẽ nhằm đảm bảo kết quả các hoạt động chính xác, khách quan, có chất lượng;
- Việc triển khai và kết quả phải được thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận, dễ sử dụng đối với mọi đối tượng.

II. NỘI DUNG CÔNG VIỆC

TT	Nội dung công việc	Thời gian	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
1	Công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018			
	Tổng hợp, phân tích dữ liệu; xây dựng báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018	Tháng 1- 3	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTQ VN; Trung ương Hội CCBVN
	Công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018	Tháng 4	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTQ VN; Trung ương Hội CCBVN
2	Nghiên cứu; sửa đổi, bổ sung nội dung, tiêu chí đánh giá, mẫu phiếu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2019			
	Nghiên cứu, dự thảo nội dung sửa đổi, bổ sung; lấy ý kiến góp ý; hoàn thiện, ban hành	Tháng 4 - 5	Bộ Nội vụ	Các chuyên gia, bộ, ngành, địa phương
3	Xây dựng tài liệu hướng dẫn điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2019			
	Xây dựng; lấy ý kiến góp ý; hoàn thiện, ban hành tài liệu	Tháng 4 - 5	Bộ Nội vụ	Chuyên gia
4	Triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2019			
	Ký hợp đồng thực hiện điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng	Tháng 5	Bộ Nội vụ	Tổng công ty BĐVN
	Ban hành văn bản chỉ đạo, hướng dẫn	Tháng 5	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTQ VN, Trung ương Hội CCBVN, Tổng công ty BĐVN
	Tổ chức hội thảo về đo lường sự hài lòng năm 2019 (03 hội thảo)	Tháng 6	Bộ Nội vụ	Tổng công ty BĐVN
	Chọn mẫu điều tra xã hội học	Tháng 6 - 7	Bộ Nội vụ	Sở Nội vụ, Ủy ban MTTQ, Hội Cựu chiến binh cấp tỉnh
	Phát, thu phiếu điều tra xã hội học	Tháng 8 - 9	Tổng công ty BĐVN	Bưu điện cấp tỉnh
5	Giám sát, kiểm tra, phúc tra việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2019			
	Kiểm tra việc phát, thu phiếu tại một số tỉnh, thành phố trực thuộc TW	Tháng 9	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTQ VN, Trung ương Hội CCBVN
	Giám sát, phúc tra việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc TW	Tháng 9	Sở Nội vụ	Ủy ban MTTQ tỉnh, Hội CCB tỉnh
6	Tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra; xây dựng báo cáo Chỉ số hài lòng năm 2019			

	Kiểm tra, nghiệm thu phiếu; đánh mã số, làm sạch phiếu điều tra	Tháng 9 - 10	Bộ Nội vụ	Tổng công ty BĐVN
	Nhập liệu phiếu điều tra; tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra	Tháng 10 - 11	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTTQ VN, Trung ương Hội CCBVN
	Xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng năm 2019	Tháng 11	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTTQ VN, Trung ương Hội CCBVN
7	Công bố Chỉ số hài lòng năm 2019	Tháng 12	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTTQ VN, Trung ương Hội CCBVN
8	Thông tin, tuyên truyền về việc triển khai và kết quả triển khai đo lường sự hài lòng	Cả năm	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTWMTTQ VN, Trung ương Hội CCBVN

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm

a) Bộ Nội vụ:

- Giao Vụ Cải cách hành chính là đơn vị chủ trì tham mưu, giúp Lãnh đạo Bộ tổ chức thực hiện Kế hoạch đo lường sự hài lòng năm 2019 (sau đây gọi tắt là “Kế hoạch”); thực hiện các nhiệm vụ sau:

+ Xây dựng, trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt Dự toán kinh phí thực hiện;

+ Tổ chức thực hiện Kế hoạch, Dự toán kinh phí; thực hiện các nội dung công việc cụ thể của Bộ Nội vụ tại Kế hoạch; theo dõi, tổng hợp, xây dựng báo cáo của Bộ Nội vụ trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ về việc thực hiện các trách nhiệm, nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch.

+ Là đầu mối liên lạc với các cơ quan liên quan trong quá trình thực hiện Kế hoạch.

- Giao Vụ Kế hoạch - Tài chính, Văn phòng Bộ thực hiện các nhiệm vụ:

+ Phối hợp với Vụ Cải cách hành chính lập Dự toán kinh phí thực hiện Kế hoạch để tổng hợp chung vào dự toán ngân sách hàng năm của Bộ Nội vụ và gửi Bộ Tài chính theo quy định.

+ Thực hiện công tác quản lý tài chính, công tác kế toán theo quy định đối với các hoạt động thực hiện theo Kế hoạch.

- Giao Trung tâm Thông tin, Tạp chí Tổ chức nhà nước phối hợp với Vụ Cải cách hành chính thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018; tình hình, kết quả sử dụng Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018 của các bộ, ngành, địa phương và việc triển khai đo lường sự hài lòng năm 2019.

b) Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ:

- Trên cơ sở Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018, xác định, thực hiện các giải pháp thiết thực, hiệu quả nhằm đơn giản hóa thủ tục hành chính, vừa đảm bảo đúng pháp luật và vừa đảm bảo dễ dàng, nhanh chóng cho người dân, tổ chức; giám sát, kiểm tra, đánh giá, xử lý nghiêm, kịp thời việc thực hiện quy định thủ tục hành chính trong giải quyết công việc, cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức. Định kỳ đánh giá kết quả sử dụng Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018 trong báo cáo cải cách hành chính gửi về Bộ Nội vụ để tổng hợp, trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

- Thông tin, tuyên truyền về Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018 và việc triển khai đo lường sự hài lòng năm 2019 nhằm góp phần nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức từ đó nâng cao trách nhiệm phối hợp, hỗ trợ triển khai đo lường sự hài lòng để đảm bảo kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phản ánh sát thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của ngành, lĩnh vực.

c) Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

- Trên cơ sở Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018, xác định, thực hiện các giải pháp thiết thực, hiệu quả nhằm tổ chức tốt việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận Một cửa; nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức. Định kỳ đánh giá kết quả sử dụng Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018 trong báo cáo cải cách hành chính gửi về Bộ Nội vụ để tổng hợp, trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

- Chỉ đạo, phân công trách nhiệm, theo dõi, đôn đốc các cơ quan liên quan của địa phương triển khai các hoạt động được phân công tại Kế hoạch; bố trí kinh phí thực hiện các hoạt động do các cơ quan của địa phương chủ trì thực hiện từ nguồn ngân sách cải cách hành chính của địa phương; giao Sở Nội vụ làm đầu mối liên lạc trong quá trình triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2019 tại địa phương;

- Thông tin, tuyên truyền về Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018, việc triển khai đo lường sự hài lòng năm 2019 nhằm góp phần nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở địa phương, từ đó nâng cao trách nhiệm, nghĩa vụ phối hợp, hỗ trợ công tác điều tra xã hội học tại địa phương đảm bảo kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ

hành chính phản ánh sát thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công ở địa phương.

2. Kinh phí

Kinh phí triển khai Kế hoạch được bố trí từ nguồn kinh phí cải cách hành chính được phê duyệt năm 2019. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn Luật Ngân sách./

Nơi nhận:

- Chủ tịch UBND tỉnh Trần Thanh Mẫn (để b/c);
- Bộ trưởng Lê Vĩnh Tân (để b/c);
- Chủ tịch UBND tỉnh Nguyễn Văn Địch (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Trọng Thừa;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc CP;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Ủy ban Trung ương MTTQVN: Ban DC-PL; Trung ương Hội CCBVN: Ban PL;
- Bộ Nội vụ: Vụ CCHC, Vụ KHTC, VP Bộ; TTTT, Tạp chí TCNN;
- Tổng công ty Bưu điện Việt Nam;
- Lưu: VT

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Nguyễn Trọng Thừa