

**QUYẾT ĐỊNH**

Ban hành Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng từ nay đến năm 2020

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG**

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

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Kế hoạch số 48/KH-UBND ngày 04/7/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Kế hoạch số 26/KH-UBND ngày 28/02/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng thực hiện Nghị quyết số 19-2017/NQ-CP ngày 06/02/2017 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2017, định hướng đến năm 2020;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng từ nay đến năm 2020.

**Điều 2.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các sở, ngành, Ban Quản lý các khu công nghiệp, Ban Quản lý Dự án 1, Ban Quản lý Dự án 2, các đơn vị sự nghiệp thuộc UBND tỉnh, các cơ quan Trung ương tại tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, tỉnh Sóc Trăng và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành kể từ ngày ký.

Nơi nhận: *ly*

- Như Điều 2;
- CT và các PCT. UBND tỉnh;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: TH, KT, VX, XD, NC, QT, HC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



*Trần Văn Chuyên*



**ĐỀ ÁN**

**Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng từ nay đến năm 2020**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1960 /QĐ-UBND ngày 11 /8/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)*

**Phần I**

**SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ ÁN**

**I. SỰ CẦN THIẾT**

Năm 2016, trên cơ sở hướng dẫn của Bộ Nội vụ, Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, kết quả khảo sát cho thấy, đa số người tham gia đều đánh giá rằng quá trình thực hiện thủ tục hành chính là hài lòng về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh với tỷ lệ 93,2%. Đây chỉ là kết quả sơ bộ, bước đầu trong năm đầu thực hiện nên chưa thể đánh giá đầy đủ, chính xác toàn bộ hoạt động phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên toàn tỉnh.

Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận người dân đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính và tỉnh đã ghi nhận một số hạn chế như: thái độ đùn đẩy trách nhiệm giữa các cơ quan chức năng có liên quan; thái độ làm việc của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả còn thờ ơ, không quan tâm, chưa nhiệt tình với người dân, tổ chức; vẫn còn tình trạng người dân, tổ chức phải bổ sung hồ sơ nhiều lần mới được tiếp nhận; kể cả ghi nhận được ý kiến của người dân, tổ chức đã từng chi tiền bồi dưỡng cho công chức.

Từ những kết quả trên cho thấy tinh thần trách nhiệm, kỹ năng nghiệp vụ, thái độ giao tiếp ứng xử, sự nhiệt tình, ân cần của một số công chức chưa được người dân, doanh nghiệp đánh giá cao, nhất là công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và người dân, doanh nghiệp chưa thật sự an tâm khi tham gia giải quyết thủ tục hành chính. Do đó, để nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, việc xây dựng Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng từ nay đến năm 2020 là cần thiết và không thể thiếu trong tình hình hiện nay, là công cụ để tìm ra nguyên nhân, đánh giá, đề xuất giải pháp phù hợp, góp phần thực hiện mục tiêu xây dựng chính quyền hành động, chính quyền thân thiện, với thông điệp “chính quyền kiến tạo, chính quyền phát triển và hành động”. Chất lượng dịch vụ công, sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và sự hài lòng của tổ chức, người dân, doanh nghiệp có mối quan hệ chặt chẽ với nhau; chất lượng dịch vụ càng tốt thì sự hài lòng của tổ chức, người dân, doanh nghiệp càng cao và đây cũng là thước đo thiết thực nhất về hiệu quả cải cách hành chính của tỉnh ta.

## **II. CĂN CỨ PHÁP LÝ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN**

- Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể 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 phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”; Công văn số 1159/BNV-CCHC ngày 10/4/2014 của Bộ Nội vụ về hướng dẫn triển khai phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua điều tra xã hội học.

- Nghị quyết số 19-2016/NQ-CP ngày 28/4/2016 của Chính phủ về những nhiệm vụ giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2016 - 2017, định hướng đến năm 2020; Nghị quyết số 19-2017/NQ-CP ngày 06/02/2017 của Chính phủ tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2017, định hướng đến năm 2020.

- Nghị quyết số 06-NQ/TU ngày 27/6/2014 của Tỉnh ủy Sóc Trăng về đẩy mạnh cải cách hành chính; Chương trình số 16-CTr/TU ngày 21/3/2017 của Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết Hội nghị lần thứ tư Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về tăng cường xây dựng, chỉnh đốn Đảng; ngăn chặn, đẩy lùi sự suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, những biểu hiện “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” trong nội bộ.

- Kế hoạch số 48/KH-UBND ngày 04/7/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2016 - 2020.

- Chương trình hành động số 02/CTr-UBND ngày 30/3/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng triển khai Nghị quyết Hội nghị lần thứ tư Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về tăng cường xây dựng, chỉnh đốn Đảng; ngăn chặn, đẩy lùi sự suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, những biểu hiện “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” trong nội bộ trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

### **Phần II NỘI DUNG ĐỀ ÁN**

#### **I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU VÀ NHIỆM VỤ ĐỀ ÁN**

##### **1. Mục tiêu**

- Nhằm bắt nầu cầu, nguyện vọng của người dân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước góp phần xây dựng thành công nền hành chính phục vụ.

- Xác định được chất lượng dịch vụ hành chính công do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức được các ngành, các cấp sử dụng để khắc phục tồn tại, hạn chế, định hướng những nội dung cần ưu tiên để chỉ đạo thực hiện, đề ra những giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân và tổ chức.

- Phấn đấu có trên 80% tỷ lệ người dân, tổ chức hài lòng đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước vào năm 2020.

## **2. Yêu cầu**

- Việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước phải đảm bảo tính khách quan, khoa học, đúng tiến độ.

- Việc xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước phải được thực hiện nghiêm túc, chính xác, độ tin cậy cao. Nội dung khảo sát phải toàn diện, thiết thực trên nhiều lĩnh vực

- Công tác khảo sát được thực hiện thường xuyên; câu hỏi khảo sát phù hợp với hệ thống tiêu chí đánh giá; phương pháp đo lường dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí.

## **3. Nhiệm vụ của đề án**

- Hàng năm, xây dựng và triển khai Kế hoạch khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, trong đó, nêu rõ cách thức tiến hành; xây dựng nội dung điều tra, các phiếu điều tra. Nội dung điều tra được thiết kế nhằm xác định chỉ số hài lòng và trên cơ sở phù hợp với thực tiễn của tỉnh và phù hợp với các lĩnh vực, thủ tục hành chính đã được lựa chọn.

- Công bố kết quả khảo sát, kết quả Chỉ số đo lường sự hài lòng người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua hội nghị, hội thảo, trang thông tin điện tử, các phương tiện thông tin đại chúng và cung cấp theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong thu thập, xử lý kết quả điều tra, xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Phát huy vai trò giám sát của các tổ chức đoàn thể nhằm đảm bảo tính khách quan trong quá trình triển khai thực hiện.

- So sánh, đánh giá hiệu quả; đề xuất giải pháp sau kết quả điều tra khảo sát để nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

- Nghiên cứu tích hợp việc điều tra khảo sát Chỉ số đo lường sự 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, ban ngành và UBND cấp huyện theo hướng ít tốn kém, thiết thực, hiệu quả, tiết kiệm thời gian.

- Đánh giá hiệu quả triển khai Đề án.

*(Kế hoạch triển khai các nhiệm vụ cụ thể tại phụ lục kèm theo).*

## **II. PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH, ĐỐI TƯỢNG LẤY Ý KIẾN VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN ĐỀ ÁN**

### **1. Phạm vi điều chỉnh**

- Đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính (trừ dịch vụ công y tế, giáo dục), các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, các đơn vị sự nghiệp tinh; các tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp trực thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và các cơ quan trung ương đóng trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng (gọi chung là cơ quan, đơn vị).

- Đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các thủ tục hành chính liên thông.

### **2. Đối tượng lấy ý kiến**

Người dân, tổ chức đã tham gia giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị trong kỳ đánh giá.

### **3. Thời gian thực hiện đề án: Từ năm 2017 đến năm 2020.**

## **III. CÁC TIÊU CHÍ ĐỂ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

### **1. Tiếp cận dịch vụ**

a) Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ hành chính và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính:

- Nguồn thông tin về dịch vụ hành chính.

- Sự thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính.

- Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân, tổ chức về thông tin dịch vụ được cung cấp.

- Mức độ đáp ứng yêu cầu về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính để tạo môi trường thoải mái cho người dân và tổ chức doanh nghiệp khi đến sử dụng dịch vụ.

b) Sự hài lòng đối với thông tin về dịch vụ và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính.

### **2. Thủ tục hành chính**

a) Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính:

- Sự công khai, minh bạch của thủ tục hành chính.

- Sự đơn giản, dễ hiểu trong các quy định về hồ sơ của thủ tục hành chính.

- Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

b) Sự hài lòng về thủ tục hành chính.

### **3. Sự phục vụ của công chức**

a) Đánh giá về sự phục vụ của công chức:

- Thái độ phục vụ của công chức.

- Năng lực giải quyết công việc của công chức.

b) Sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức.

#### **4. Kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước**

a) Đánh giá về kết quả giải quyết công việc:

- Kết quả người dân, tổ chức nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước.

- Thời gian giải quyết công việc.

- Chi phí người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc.

- Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.

b) Sự hài lòng về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.

#### **5. Mức độ hài lòng chung đối với toàn bộ dịch vụ hành chính.**

### **IV. THỜI GIAN, CÁCH THỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP TIẾN HÀNH KHẢO SÁT, ĐO LƯỜNG**

#### **1. Thời gian tiến hành**

Việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng chung của tỉnh được tổ chức thực hiện hàng năm.

Các cơ quan, đơn vị, tùy theo tình hình thực tế có thể triển khai thực hiện nhiều lần trong năm đối với các thủ tục hành chính thuộc phạm vi của cơ quan, đơn vị mình.

#### **2. Cách thức tiến hành và phương pháp điều tra khảo sát**

##### *2.1. Cách thức tiến hành*

a) Điều tra, khảo sát qua việc chọn mẫu bảng hỏi thể hiện đầy đủ 5 tiêu chí được nêu ở phần III Đề án (áp dụng quy mô toàn tỉnh).

b) Mẫu phiếu rút gọn được thiết kế sẵn nội dung cần khảo sát và in phía sau phiếu hẹn trả kết quả (áp dụng quy mô sở ngành, cấp huyện, cấp xã).

c) Sử dụng tổng đài (phỏng vấn nhanh qua điện thoại).

d) Đánh giá qua hệ thống đo lường trên Chuyên trang cải cách hành chính của tỉnh; Trang thông tin điện tử của các sở, ban ngành và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

đ) Các hình thức phù hợp khác.

##### *2.2. Phương pháp điều tra*

a) Gặp trực tiếp người dân, tổ chức.

b) Gửi phiếu qua đường bưu điện.

c) Tập trung người dân (hoặc đại diện tổ chức) đến một địa điểm để trả lời phiếu.

d) Điều tra trực tuyến trên mạng điện tử.

## V. SỬ DỤNG KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC

Trên cơ sở các thông tin thu được qua kết quả đo lường sự hài lòng, các cơ quan, đơn vị phải có giải pháp hoặc tham mưu cấp có thẩm quyền đề xuất giải pháp để khắc phục các tồn tại, hạn chế và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức; lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo kết quả thực thi công vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

## VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Ngân sách tỉnh đảm bảo kinh phí thực hiện các cuộc khảo sát, xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh (quy mô toàn tỉnh) được bố trí từ nguồn kinh phí cải cách hành chính được cấp về Sở Nội vụ hàng năm.

2. Các sở, ban ngành, UBND cấp huyện, cấp xã thực hiện các cuộc khảo sát để đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ hành chính thuộc phạm vi cơ quan, đơn vị mình thì kinh phí thực hiện được đảm bảo từ nguồn kinh phí đã được bố trí hàng năm về cơ quan, đơn vị, địa phương đảm bảo kinh phí thực hiện các cuộc điều tra do Ủy ban nhân dân cấp huyện giao các đơn vị trực thuộc chủ trì tổ chức thực hiện.

3. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai Đề án thực hiện theo quy định

## Phần III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Sở Nội vụ

a) Hàng năm, Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan lựa chọn các dịch vụ công và triển khai điều tra khảo sát, xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước với quy mô toàn tỉnh. Việc điều tra, khảo sát, xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức thực hiện theo phương pháp xác định mẫu, quy mô mẫu thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ, có điều chỉnh bổ sung cho phù hợp với địa phương. Ngoài ra, tiến hành phỏng vấn nhanh thông qua việc sử dụng tổng đài hoặc sử dụng các hình thức phù hợp khác để ghi nhận ý kiến của người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi tham gia giải quyết thủ tục hành chính.

b) Phối hợp với các cơ quan chức năng hướng dẫn cách thức thức tiến hành, nghiệp vụ điều tra khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức. Tăng cường trao đổi, học tập kinh nghiệm để nâng cao hiệu lực, hiệu quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức của địa phương.

c) Căn cứ nội dung Đề án này, tham mưu trình Ủy ban nhân dân tỉnh cụ thể hóa các nhiệm vụ này vào Kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của tỉnh để triển khai thực hiện.

d) Thực hiện sơ kết, tổng kết kết quả Đề án.

**2. Sở Thông tin và Truyền thông:** Phối hợp với Sở Nội vụ ứng dụng công nghệ thông tin thực hiện khảo sát, xác định chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với

quy mô toàn tỉnh và hỗ trợ nghiệp vụ cho các cơ quan, đơn vị thực hiện khảo sát, đo lường quy mô sở ngành, cấp huyện, cấp xã khi có nhu cầu.

**3. Sở Tài chính:** Phối hợp với Sở Nội vụ và các đơn vị có liên quan cân đối và bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Đề án này, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, phê duyệt; đồng thời kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thanh, quyết toán kinh phí theo quy định.

**4. Thủ trưởng các sở, ban ngành, đơn vị, đơn vị sự nghiệp công lập tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố**

a) Tùy theo tình hình thực tế và khả năng cân đối kinh phí, các cơ quan, đơn vị lựa chọn một hoặc một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình để tiến hành thực hiện điều tra, khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức. Có thể chọn một trong những cách thức điều tra, khảo sát được nêu ở điểm 2 Mục IV Đề án này để thực hiện.

b) Trên cơ sở hướng dẫn phương pháp đo lường của các bộ ngành Trung ương và Sở Nội vụ; các cơ quan, đơn vị có thể điều chỉnh, bổ sung sao cho phù hợp với đặc thù riêng của ngành, lĩnh vực để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị mình; đồng thời có giải pháp thiết thực, cụ thể để nâng cao, cải tiến chất lượng phục vụ. Thực hiện sơ kết, tổng kết để đánh giá kết quả thực hiện.

c) Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố phổ biến, quán triệt nội dung Đề án này đến UBND các xã, phường, thị trấn.

**5. Trách nhiệm của các người dân, tổ chức:** Hợp tác với các cơ quan, đơn vị chủ trì triển khai khảo sát, xác định Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, chính xác góp phần cho kết quả khảo sát, kết quả chỉ số.

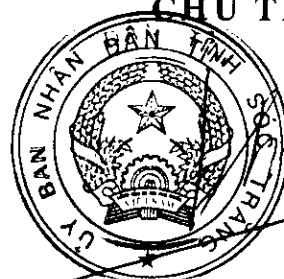
#### **6. Khen thưởng, kỷ luật**

- Tổ chức, cá nhân hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ được giao trong Đề án này được xem xét, khen thưởng khi Đề án kết thúc.

- Tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện Đề án này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét xử lý theo quy định.

Trong quá trình thực hiện, nếu gặp khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) để xem xét, giải quyết.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



*Trần Văn Chuy*





PHỤ LỤC

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ CỦA ĐỀ ÁN

Quyết định số 1960 /QĐ-UBND ngày 11 /8/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Các hoạt động/sản phẩm	Thời gian thực hiện/hoàn thành
1	Ký kết Chương trình phối hợp giữa Ủy ban nhân dân tỉnh với Ủy ban mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức thành viên có liên quan triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh	Sở Nội vụ	Ủy ban MTTQVN tỉnh	Chương trình phối hợp	Năm 2017
2	Tổ chức điều tra khảo sát, xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh (quy mô toàn tỉnh)	Sở Nội vụ	Ủy ban MTTQVN tỉnh, các tổ chức thành viên của MTTQVN có liên quan	Phương án, Kế hoạch triển khai và Báo cáo kết quả	Hàng năm
3	Công bố kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh (quy mô toàn tỉnh)	Sở Nội vụ	Ủy ban MTTQVN tỉnh, Hội Cựu Chiến binh tỉnh	Hội nghị công bố	Hàng năm
4	Hướng dẫn nghiệp vụ điều tra khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (quy mô các sở ngành, cấp huyện, cấp xã)	Sở Nội vụ	Cơ quan có chức năng	Khóa tập huấn	2017, 2019

6	Phỏng vấn nhanh ý kiến của người dân, tổ chức khi tham gia giải quyết thủ tục hành chính	Sở Nội vụ	Cơ quan truyền thông, các cơ quan, đơn vị các cấp	Sử dụng tổng đài	Thường xuyên
7	Sơ kết thực hiện Đề án	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị ở các cấp	Báo cáo sơ kết	Năm 2018
8	Tổng kết thực hiện Đề án	Sở Nội vụ	Các cơ quan liên quan	Báo cáo tổng kết	Năm 2020