

Số: **5198**/KH-BNVHà Nội, ngày **28** tháng **9** năm 2017**KẾ HOẠCH**

Xây dựng 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; triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2017

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) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Xây dựng, ban hành 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;
- Triển khai đo lường và công bố kết quả đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2017.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2017 đảm bảo tuân thủ đúng kế hoạch, phương pháp, nguồn lực được phân bổ; tiết kiệm và đạt kết quả, mục tiêu đề ra;
- Phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai;
- Kết quả đảm bảo tính chính xác, khách quan, phản ánh sát thực tế; giúp các cơ quan hành chính xác định được giải pháp khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức;
- Việc triển khai và kết quả được thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận, dễ sử dụng đối với mọi đối tượng.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI**1. Đối tượng:**

Cơ quan hành chính nhà nước các cấp có cung ứng dịch vụ hành chính

công cho người dân, tổ chức.

2. Phạm vi:

63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong cả nước.

III. NỘI DUNG CÔNG VIỆC

TT	Nội dung	Thời gian	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
1.	Xây dựng Đề án.	Tiếp tục từ 2016	Bộ Nội vụ	
2.	Lấy ý kiến các bộ, ngành, địa phương.	Tháng 6/2017	Bộ Nội vụ	
3.	Tổ chức hội thảo khoa học lấy ý kiến chuyên gia.	Tháng 9/2017	Bộ Nội vụ	
4.	Hoàn thiện, ban hành Đề án.	Tháng 9/2017	Bộ Nội vụ	
5.	Xây dựng tài liệu hướng dẫn điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng.	Tháng 10/2017	Bộ Nội vụ	
6.	Chỉnh sửa, nâng cấp phần mềm tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra xã hội học.	Tháng 10/2017	Bộ Nội vụ	
7.	Xây dựng chương trình phối hợp triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2017.	Tháng 10/2017	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTƯ Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam, Bộ Thông tin và Truyền thông, Bưu điện Việt Nam.
8.	Tổ chức các hội thảo về việc triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2017.	Tháng 10/2017	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTƯ Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam, Bộ Thông tin và Truyền thông, Bưu điện Việt Nam.
9.	Triển khai điều tra xã hội học tại 63 tỉnh, thành phố: - Chọn mẫu: Dự kiến 33.900 đối tượng (Phụ lục kèm theo). - Phát, thu phiếu điều tra xã hội học: 33.900 phiếu.	Tháng 11-12/2017	Bộ Nội vụ Bưu điện Việt Nam	Ban Thường trực UBTƯ Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam.
10.	Giám sát điều tra xã hội học tại một số tỉnh, thành phố đại diện	Tháng 11-	Bộ Nội vụ Ban	-Bộ Thông tin và Truyền thông, Bưu điện Việt Nam.

	cho cả nước;	12/2017	Thường trực UBTU Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam	-Sở Nội vụ, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp tỉnh, Hội Cựu chiến binh Việt Nam cấp
11.	Tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra xã hội học; xây dựng báo cáo kết quả chỉ số hài lòng quốc gia 2017.	Tháng 01/2018	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTU Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam.
12.	Tổ chức hội nghị công bố chỉ số hài lòng quốc gia 2017.	Tháng 02/2018	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTU Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam.
13.	Thông tin, tuyên truyền về việc triển khai và kết quả chỉ số hài lòng quốc gia 2017	Năm 2018	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTU Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm triển khai

a) Trách nhiệm của Bộ Nội vụ:

- Giao Vụ Cải cách hành chính là đơn vị tham mưu, giúp Lãnh đạo Bộ chủ trì thực hiện đo lường sự hài lòng quốc gia, với các nhiệm vụ sau:

+ Chủ trì xây dựng, trình Lãnh đạo Bộ ban hành Kế hoạch xây dựng Đề án Đo lường sự hài lòng giai đoạn 2017-2020, triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2017; phê duyệt dự toán kinh phí triển khai;

+ Chủ trì tổ chức triển khai Kế hoạch xây dựng Đề án Đo lường sự hài lòng giai đoạn 2017-2020, triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2017;

+ Chủ trì, phối hợp thực hiện các nội dung công việc trong Kế hoạch theo vai trò chủ trì, phối hợp của Bộ Nội vụ;

- Giao Vụ Kế hoạch - Tài chính, Văn phòng Bộ:

+ Phối hợp với Vụ Cải cách hành chính lập dự toán kinh phí triển khai Kế hoạch xây dựng Đề án Đo lường sự hài lòng giai đoạn 2017-2020, triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2017 theo sự chỉ đạo của Bộ trưởng 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 triển khai Kế hoạch xây dựng Đề án đo lường sự hài lòng.

- 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 Đề án đo lường sự hài lòng giai đoạn 2017 - 2020; việc tổ chức triển khai, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia 2017.

b) Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

- Phối hợp, hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi để Bộ Nội vụ triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quốc gia tại địa phương khách quan, trung thực, đúng kế hoạch, tiến độ; bố trí nguồn lực cho các hoạt động phối hợp, hỗ trợ Bộ Nội vụ trong quá trình triển khai điều tra xã hội học tại địa phương;

- Bố trí Sở Nội vụ làm đầu mối liên lạc trong quá trình Bộ Nội vụ triển khai điều tra xã hội học tại địa phương;

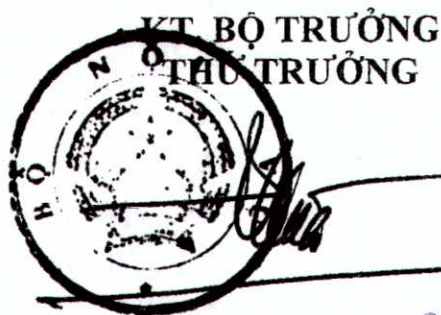
- Chỉ đạo các cơ quan liên quan của địa phương tham gia phối hợp, hỗ trợ Bộ Nội vụ triển khai điều tra xã hội học tại địa phương một cách hiệu quả, đảm bảo kết quả khách quan, trung thực.

2. Kinh phí triển khai

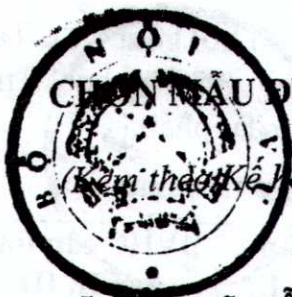
Kinh phí triển khai Kế hoạch đo lường sự hài lòng được sử dụng từ nguồn kinh phí cải cách hành chính năm được phê duyệt. Nội dung và định mức chi thực hiện theo quy định tài chính hiện hành. /

Nơi nhận:

- Bộ trưởng Lê Vĩnh Tân (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Trọng Thừa (để/bc);
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc CP;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TƯ;
- Bộ Nội vụ: Vụ CCHC, Vụ KHTC, VP Bộ; TTTT, Tạp chí TCNN;
- Lưu: VT



Nguyễn Trọng Thừa



Phụ lục
CHƯƠNG MẪU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG
QUỐC GIA NĂM 2017

(Kèm theo Kế hoạch số 5198/KH-BNV ngày 28 tháng 9 năm 2017 của Bộ Nội vụ)

I. Tổng cỡ mẫu điều tra xã hội học

1. Tổng cỡ mẫu điều tra xã hội học cả nước:

Tổng cỡ mẫu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2017 trong cả nước là 33.900 phiếu, như sau:

TT	Cơ quan hành chính nhà nước/cả nước	Số phiếu/cả nước
1.	Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (06 sở/tỉnh x 63 tỉnh)	8.460 phiếu
2.	Ủy ban nhân dân cấp huyện (09 huyện x Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh; 06 huyện/tỉnh x 61 tỉnh, thành)	12.480 phiếu
3.	Ủy ban nhân dân cấp xã (27 xã x Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh; 18 xã/tỉnh x 61 tỉnh)	12.960 phiếu
Tổng cộng		33.900 phiếu

2. Tổng cỡ mẫu điều tra xã hội học đối với từng tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

Tổng cỡ mẫu điều tra xã hội học đối với mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương như sau:

TT	Cơ quan hành chính nhà nước	Hà Nội/ TP. Hồ Chí Minh	ĐVHC cấp tỉnh loại I	ĐVHC cấp tỉnh loại II, III
1.	Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (06 sở/tỉnh)	270 phiếu	180 phiếu	120 phiếu
2.	Ủy ban nhân dân cấp huyện (09 huyện/Hà Nội/ TP. Hồ Chí Minh; 06 huyện/tỉnh)	450 phiếu	240 phiếu	180 phiếu
3.	Ủy ban nhân dân cấp xã (27 xã/Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh; 18 xã/tỉnh)	540 phiếu	270 phiếu	180 phiếu
Tổng số phiếu/tỉnh, thành phố		1.260 phiếu	690 phiếu	480 phiếu

II. Phân bổ cỡ mẫu điều tra xã hội học ở từng tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

1. Cỡ mẫu đối với cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh:

- Tại mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, chọn 06 Sở, gồm: Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Giao thông vận tải; Sở Xây dựng; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Tư pháp.

- Cơ mẫu điều tra xã hội học đối với mỗi Sở được chọn ở trên như sau:

TT	Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh	Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh	ĐVHC cấp tỉnh loại I	ĐVHC cấp tỉnh loại II, III
1.	Sở Tài nguyên và Môi trường	50 phiếu	35 phiếu	25 phiếu
2.	Sở Giao thông vận tải	50 phiếu	35 phiếu	25 phiếu
3.	Sở Xây dựng	50 phiếu	35 phiếu	25 phiếu
4.	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	40 phiếu	25 phiếu	15 phiếu
5.	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	40 phiếu	25 phiếu	15 phiếu
6.	Sở Tư pháp	40 phiếu	25 phiếu	15 phiếu
	Tổng số phiếu/ tỉnh, thành phố	270 phiếu	180 phiếu	120 phiếu
	Tổng số phiếu/ cả nước	270 phiếu x 2 TP = 540 phiếu	180 phiếu x 10 tỉnh = 1800 phiếu	120 phiếu x 51 tỉnh = 6.120 phiếu

2. Cơ mẫu đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện:

- Tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh, chọn ngẫu nhiên 09 Ủy ban nhân dân quận, huyện thuộc 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện theo quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13 (03 đơn vị/loại).

- Tại mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương còn lại, chọn ngẫu nhiên 06 đơn vị hành chính cấp huyện thuộc 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện theo quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13 (02 đơn vị/loại). Đơn vị hành chính nơi có trụ sở Ủy ban nhân dân cấp huyện được chọn mặc nhiên.

- Cơ mẫu điều tra xã hội học đối với mỗi Ủy ban nhân dân cấp huyện được chọn ở trên như sau:

TT	Ủy ban nhân dân cấp huyện	Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh	ĐVHC cấp tỉnh loại I	ĐVHC cấp tỉnh loại II, III
1.	Đơn vị hành chính cấp huyện loại I	50 phiếu x 3 huyện	40 phiếu x 2 huyện	30 phiếu x 2 huyện
2.	Đơn vị hành chính cấp huyện loại II	50 phiếu x 3 huyện	40 phiếu x 2 huyện	30 phiếu x 2 huyện

3.	Đơn vị hành chính cấp huyện loại III	50 phiếu x 3 huyện	40 phiếu x 2 huyện	30 phiếu x 2 huyện
	Tổng số phiếu/tỉnh, thành phố	450 phiếu	240 phiếu	180 phiếu
	Tổng số phiếu/cả nước	450 phiếu x 2 TP = 900 phiếu	240 phiếu x 10 tỉnh = 2400 phiếu	180 phiếu x 51 tỉnh = 9180 phiếu

3. Cơ mẫu đối với Ủy ban nhân dân cấp xã:

- Tại mỗi đơn vị hành chính cấp huyện đã chọn của 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (tại khoản 2), chọn ngẫu nhiên 03 Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn thuộc 03 loại đơn vị hành chính cấp xã theo quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13 (01 đơn vị/loại), trong đó đơn vị hành chính nơi có trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã được chọn mặc nhiên.

- Cơ mẫu điều tra xã hội học đối với mỗi Ủy ban nhân dân cấp xã được chọn ở trên như sau:

TT	Ủy ban nhân dân cấp xã	Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh	ĐVHC cấp tỉnh loại I	ĐVHC cấp tỉnh loại II, III
1.	Đơn vị hành chính cấp xã loại I	20 phiếu x 9 xã	15 phiếu x 6 xã	10 phiếu x 6 xã
2.	Đơn vị hành chính cấp xã loại II	20 phiếu x 9 xã	15 phiếu x 6 xã	10 phiếu x 6 xã
3.	Đơn vị hành chính cấp xã loại III	20 phiếu x 9 xã	15 phiếu x 6 xã	10 phiếu x 6 xã
	Tổng số phiếu/tỉnh, thành phố	540 phiếu	270 phiếu	180 phiếu
	Tổng số phiếu/cả nước	540 phiếu x 2 TP = 1080 phiếu	270 phiếu x 10 tỉnh = 2700 phiếu	180 phiếu x 51 tỉnh = 9180 phiếu