

Số: **496/KH-BNV**Hà Nội, ngày **01** tháng **02** năm **2018****KẾ HOẠCH****Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước quốc gia năm 2018****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

- Công bố kết quả triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2017 (Chỉ số hài lòng quốc gia 2017).

- Triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2018.

2. Yêu cầu

- Kết quả triển khai đo lường sự hài lòng.

- Việc triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2018 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
I.	Công bố Chỉ số hài lòng quốc gia năm 2017.	Tháng 3/2018	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực Ủy ban trung ương MTTQVN, Trung ương Hội CCB VN.
1.	Nhập dữ liệu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2017.	Tháng 1/2018		
2.	Phúc tra kết quả nhập dữ liệu.	Tháng 2/2018	Ban Thường trực UBTW MTTQVN, Trung ương Hội CCBVN	
3.	Tổng hợp, phân tích dữ liệu; xây dựng báo cáo Chỉ số hài lòng quốc gia 2017.	Tháng 2-3/2018	Bộ Nội vụ	
4.	Công bố Chỉ số hài lòng quốc gia 2017.	Tháng 3/2018	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực Ủy ban trung ương MTTQVN, Trung ương Hội CCB VN
II.	Thông tin, tuyên truyền về Chỉ số hài lòng quốc gia 2017 và triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia 2018. Lồng ghép trong các chương trình thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính.	Cả năm	Bộ Nội vụ	Các cơ quan liên quan.
III.	Tổ chức một số Đoàn công tác làm việc với các địa phương về kết quả Chỉ số hài lòng quốc gia 2017. Lồng ghép trong chương trình kiểm tra cải cách hành chính.	Cả năm	Bộ Nội vụ	Các cơ quan liên quan.
IV.	Xây dựng bộ tiêu chí, mẫu phiếu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng đối với các bộ, ngành.	Tháng 4-6/2018	Bộ Nội vụ	
1.	Xây dựng bộ tiêu chí, mẫu phiếu.	Tháng 4-5/2018	Bộ Nội vụ	
2.	Tổ chức hội thảo khoa học lấy ý kiến chuyên gia.	Tháng 6/2018	Bộ Nội vụ	

3.	Hoàn thiện, trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt.	Tháng 6/2018	Bộ Nội vụ	
V.	Xây dựng các chương trình phối hợp triển khai đo lường sự hài lòng; chương trình phối hợp triển khai điều tra xã hội học.	Tháng 7/2018	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTU Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam; Bưu điện Việt Nam.
VI.	Triển khai điều tra xã hội học.	Tháng 8-12/2017	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTU Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam; Bưu điện Việt Nam.
1.	Ban hành các văn bản chỉ đạo, tài liệu hướng dẫn chi tiết triển khai điều tra xã hội học tại 63 tỉnh, thành phố.	Tháng 8/2018	Bộ Nội vụ	
2.	Chỉnh sửa, nâng cấp phần mềm nhập dữ liệu.	Tháng 8-9/2018		
3.	Tổ chức các hội thảo, tập huấn nhằm triển khai hiệu quả điều tra xã hội học.	Tháng 8-9/2018	Bộ Nội vụ	Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.
4.	Chọn mẫu điều tra xã hội học (Phụ lục kèm theo).	Tháng 9-10/2018	Bộ Nội vụ	Sở Nội vụ các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh.
5.	Phát, thu phiếu điều tra xã hội học.	Tháng 10-11/2018	Tổng công ty Bưu điện Việt Nam	Các Bưu điện tỉnh, thành phố.
5.	Phục tra kết quả điều tra xã hội học.	Tháng 11/2018	Bộ Nội vụ Ban Thường trực UBTU MTTQVN, Trung ương HCCBVN	Sở Nội vụ, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam cấp tỉnh.
VII.	Tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra xã hội học; xây dựng báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng quốc gia 2018.	Tháng 12/2018-01/2019	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực UBTU Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam.
1.	Kiểm phiếu, làm sạch phiếu; nhập dữ liệu.	Tháng 12/2018-01/2019	Bộ Nội vụ	
2.	Phục tra kết quả nhập dữ liệu.	Tháng	Ban Thường trực UBTW	

		01/2019	MTTQVN, Trung ương Hội CCBVN	
3.	Tổng hợp, phân tích dữ liệu; xây dựng báo cáo chỉ số hài lòng quốc gia 2018.	Tháng 01- 02/2019	Bộ Nội vụ	
VIII.	Công bố chỉ số hài lòng quốc gia 2018.	Tháng 02/2019	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

a) Bộ Nội vụ

- Giao Vụ Cải cách hành chính là đơn vị chủ trì tham mưu, giúp Lãnh đạo Bộ xây dựng, tổ chức thực hiện Kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2018; thực hiện các nhiệm vụ:

+ Chủ trì xây dựng, trình Lãnh đạo Bộ ban hành Kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2018 và phê duyệt dự toán kinh phí thực hiện;

+ Chủ trì tổ chức thực hiện Kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2018;

+ Chủ trì, phối hợp thực hiện các nội dung công việc cụ thể của Bộ Nội vụ trong 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 triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2018 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 thực hiện theo Kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2018.

- Giao Trung tâm Thông tin, Tạp chí Tổ chức nhà nước thực hiện các nhiệm vụ: Phối hợp với Vụ Cải cách hành chính thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về việc tổ chức triển khai, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2018.

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

- Phối hợp, hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2018 tại địa phương đảm bảo đạt chất lượng, hiệu quả, đúng tiến độ;

- Chỉ đạo các cơ quan liên quan của địa phương tham gia phối hợp, hỗ trợ việc triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2018 tại địa phương; thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung của việc triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2018 tới đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người dân và tổ chức tại địa phương nhằm đảm bảo kết quả điều tra xã hội học khách quan, trung thực;

- Bố trí Sở Nội vụ làm đầu mối liên lạc trong quá trình triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2018 tại địa phương;

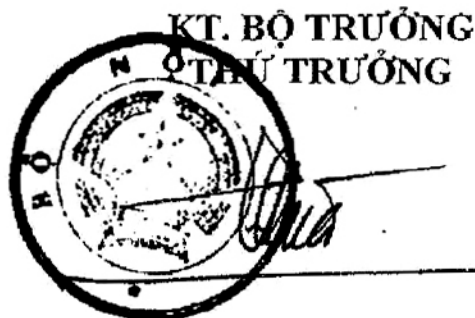
- Bố trí kinh phí cho các hoạt động phối hợp, hỗ trợ việc triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2018 trong phạm vi trách nhiệm của địa phương.

2. Kinh phí

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
CHỌN MẪU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG
QUỐC GIA NĂM 2018

(Kèm theo Kế hoạch số: **496** /KH-BNV ngày **01** tháng **02** năm 2018 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 2018 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.

- Cỡ 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. Cỡ 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.

- Cỡ 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