

Kq: Trung tâm Thông tin

BỘ NỘI VỤ

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: *127* /QĐ-BNV

Hà Nội, ngày *04* tháng *3* năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Kế hoạch triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2015

TRUNG TÂM THÔNG TIN	
ĐẾN	Số:..... <i>143</i>
	Ngày: <i>05/3/2015</i>
	Chuyên:..... <i>Căn cứ</i>

BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ

Căn cứ Nghị định số 58/2014/NĐ-CP ngày 16 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án Xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Cải cách hành chính,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2015 (gọi tắt là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính - SIPAS 2015).

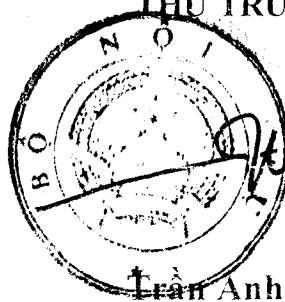
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng Vụ Cải cách hành chính, Vụ trưởng Vụ Kế hoạch - Tài chính, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan thuộc Bộ Nội vụ; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được chọn điều tra xã hội học chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thủ trưởng Trần Anh Tuấn;
- Cơ quan TWMTTQVN (để phối hợp);
- Viện KHTCNN Bộ Nội vụ (để phối hợp);
- Sở Nội vụ các tỉnh, thành phố trong kế hoạch;
- Lưu: VT, CCHC.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG



Trần Anh Tuấn

KẾ HOẠCH

**Triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với
sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2015**
(Kèm theo Quyết định số 121/QĐ-BNV ngày 04/3/2015 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Xác định được Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2015 (gọi tắt là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính) trên cơ sở tổ chức điều tra xã hội học theo bộ phiếu hỏi của 06 dịch vụ hành chính công tại 20 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được lựa chọn đại diện theo quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt Đề án 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 Quyết định số 1383/QĐ-BNV).

- Trong quý II/2015 công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015.

2. Yêu cầu

- Tổ chức triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phải tuân thủ các quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV và Văn bản số 1159/BNV-CCHC ngày 10/4/2014 của Bộ Nội vụ về việc hướng dẫn triển khai phương pháp đo lường sự hài lòng theo Quyết định số 1383/QĐ-BNV.

- Có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai, bảo đảm nghiêm túc, khách quan và đúng tiến độ.

- Xử lý, phân tích và tổng hợp số liệu điều tra để xác định chỉ số SIPAS phải đảm bảo tính khách quan, khoa học và chính xác.

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015 và các thông tin thu được phản ánh trung thực chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công trên các lĩnh vực được lựa chọn, giúp đề xuất được những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ của cơ quan quản lý nhà nước.

**II. LĨNH VỰC, ĐỐI TƯỢNG ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐỂ XÁC ĐỊNH
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2015**

1. Lĩnh vực

Bao gồm 06 lĩnh vực, trong đó có:

- 03 lĩnh vực thực hiện ở cấp huyện là: Cấp Giấy chứng minh nhân dân; cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và cấp Giấy phép xây dựng nhà ở.

- 03 lĩnh vực thực hiện ở cấp xã là: cấp Giấy đăng ký kết hôn, cấp Giấy khai sinh và chứng thực.

2. Đối tượng điều tra xã hội học

Đối tượng điều tra xã hội học để xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015 là người dân đã giải quyết thủ tục hành chính và nhận kết quả ở 06 lĩnh vực dịch vụ nói trên trong năm 2015.

3. Chọn mẫu điều tra

Phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học thực hiện theo hướng dẫn tại Văn bản số 1159/BNV-CCHC CCHC ngày 10/4/2014 của Bộ Nội vụ về việc hướng dẫn triển khai phương pháp đo lường sự hài lòng theo Quyết định số 1383/QĐ-BNV, gồm các bước như sau:

a) Chọn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

Chọn ngẫu nhiên 20 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; trong đó có 15 tỉnh đại diện cho 7 vùng theo quy định của Chính phủ là: Tây Bắc, Đông Bắc, Đồng bằng sông Hồng, Bắc Trung Bộ, Nam Trung Bộ và Tây Nguyên và 05 thành phố trực thuộc Trung ương (có danh sách kèm theo).

b) Chọn đơn vị hành chính cấp huyện:

- Tại mỗi tỉnh chọn 03 đơn vị cấp huyện, mỗi thành phố trực thuộc Trung ương chọn 05 đơn vị cấp huyện.

- Tổng cộng: $(03 \text{ huyện/tỉnh} \times 15 \text{ tỉnh}) + (05 \text{ huyện} \times 5 \text{ thành phố}) = 70$ đơn vị cấp huyện.

c) Chọn đơn vị hành chính cấp xã:

- Tại mỗi đơn vị cấp huyện chọn 03 đơn vị cấp xã.

- Tổng cộng: $03 \text{ xã/huyện} \times 70 \text{ huyện} = 210$ đơn vị cấp xã.

d) Xác định quy mô mẫu điều tra:

- Mỗi lĩnh vực dịch vụ thực hiện ở cấp huyện chọn 50 người/lĩnh vực. Mỗi lĩnh vực dịch vụ thực hiện ở cấp xã chọn 30 người/lĩnh vực.

- Tổng cộng số mẫu điều tra ở 70 đơn vị cấp huyện là: $50 \text{ người/lĩnh vực} \times 3 \text{ lĩnh vực/huyện} \times 70 \text{ huyện} = 10.500$ người.

- Tổng cộng số mẫu điều tra ở 210 đơn vị cấp xã là: $30 \text{ người/lĩnh vực} \times 3 \text{ lĩnh vực/xã} \times 210 \text{ xã} = 18.900$ người.

- Tổng mẫu điều tra chung là: 29.400 mẫu.

d) Chọn đối tượng điều tra :

Tại mỗi đơn vị cấp huyện, cấp xã nêu trên sẽ tiến hành chọn ngẫu nhiên người dân đã sử dụng dịch vụ trong năm 2014 trên cơ sở danh sách người dân sử dụng dịch vụ được lưu tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm số mẫu điều tra cho từng dịch vụ đã được xác định ở trên.

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

TT	Nội dung	Thời gian	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
1.	Xây dựng Kế hoạch triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015, trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt	Tháng 1-2/2015	Vụ Cải cách hành chính (CCHC)	Văn phòng Bộ
2.	Chọn và lập danh sách người dân để tiến hành điều tra xã hội học	Tháng 3/2015	Viện Khoa học Tổ chức Nhà nước (KHTCNN)	Vụ CCHC, Sở Nội vụ các tỉnh, thành phố được chọn
3.	Chọn và lập danh sách điều tra viên tại các địa phương	Tháng 3/2015	Viện KHTCNN	Vụ CCHC, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (MTTQVN), Sở Nội vụ các tỉnh, thành phố được chọn
4.	Tổ chức Hội nghị triển khai Kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015 và tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ điều tra viên	Tháng 3/2015	Viện KHTCNN	Vụ CCHC, MTTQVN, Sở Nội vụ các tỉnh, thành phố được chọn
5.	Tổ chức điều tra xã hội học	Tháng 4-5/2015	Viện KHTCNN	Vụ CCHC, MTTQVN, Sở Nội vụ các tỉnh, thành phố được chọn
6.	Xây dựng phần mềm nhập dữ liệu và phân tích phiếu điều tra xã hội học	Tháng 3/2015	Viện KHTCNN	Vụ CCHC
7.	Tổng hợp, xử lý số liệu để xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015 và viết báo cáo khảo sát.	Tháng 4-5/2015	Viện KHTCNN	Vụ CCHC
8.	Xây dựng báo cáo tổng hợp kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015: - Xây dựng báo cáo; - Tổ chức hội thảo lấy ý kiến đóng góp, hoàn thiện báo cáo. - Trình Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt.	Tháng 5-6/2015	Vụ CCHC	MTTQVN, Viện KHTCNN, Chuyên gia, Sở Nội vụ các tỉnh, thành phố được chọn
9.	Tổ chức hội nghị công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015.	Tháng 6/2015	Vụ CCHC	MTTQVN, Văn phòng Bộ, các đơn vị liên quan

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm triển khai

a) Trách nhiệm của Bộ Nội vụ

- Vụ Cải cách hành chính:

+ Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng Kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015 và dự toán kinh phí thực hiện.

+ Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai Kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015.

+ Phối hợp với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xây dựng Chương trình phối hợp thực hiện điều tra xã hội học xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015.

+ Chủ trì, phối hợp triển khai các hoạt động được phân công trong Kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015.

+ Theo dõi, đôn đốc và giám sát các đơn vị triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015.

+ Theo dõi, đôn đốc và giám sát quá trình điều tra xã hội học và tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra xã hội học.

+ Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức công bố kết quả và tuyên truyền Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015.

- Viện Khoa học Tổ chức Nhà nước:

+ Chủ trì, phối hợp với Vụ Cải cách hành chính, Cơ quan Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng và triển khai Kế hoạch điều tra xã hội học xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015 và dự toán kinh phí thực hiện.

+ Tổng hợp, phân tích số liệu điều tra xã hội học và xây dựng báo cáo kết quả điều tra xã hội học xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015.

+ Đảm bảo tuân thủ đúng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước theo Quyết định số 1383/QĐ-BNV và Văn bản số 1159/BNV-CCHC ngày 10/4/2014 của Bộ Nội vụ về việc hướng dẫn triển khai phương pháp đo lường sự hài lòng theo Quyết định số 1383/QĐ-BNV trong triển khai điều tra xã hội học và chịu trách nhiệm về tính chính xác, khách quan của kết quả điều tra xã hội học.

- Vụ Kế hoạch - Tài chính:

Phối hợp với Vụ Cải cách hành chính xây dựng dự toán kinh phí triển khai thực hiện trình Lãnh đạo Bộ.

- Văn phòng Bộ:

+ Chuẩn bị các điều kiện cần thiết theo chức năng của đơn vị, phối hợp với Vụ Cải cách hành chính triển khai các nhiệm vụ trong kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015.

+ Thực hiện các chức năng về tài chính, kế toán theo quy định đối với hoạt động triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015.

- 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 hoạt động và kết quả triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015.

b) Trách nhiệm của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được chọn triển khai xác định Chỉ số hài lòng

- Triển khai các nhiệm vụ thuộc phạm vi trách nhiệm theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

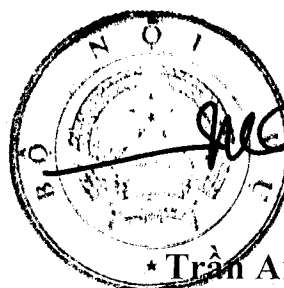
- Phối hợp, hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi để Bộ Nội vụ và các điều tra viên triển khai công tác điều tra xã hội học bảo đảm khách quan, trung thực, đúng kế hoạch, tiến độ đề ra.

- Bố trí Sở Nội vụ làm đầu mối liên lạc với Bộ Nội vụ trong quá trình triển khai Kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng. Thông tin, báo cáo Bộ Nội vụ các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015 để xem xét giải quyết kịp thời.

2. Kinh phí triển khai

Kinh phí triển khai xác định Chỉ số hài lòng lấy từ nguồn kinh phí cải cách hành chính năm 2015 đã được phê duyệt. Nội dung và định mức chi thực hiện theo quy định tài chính hiện hành./. *van*

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



***Trần Anh Tuấn**

Phụ lục

**CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG ĐƯỢC CHỌN
ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ SIPAS 2015**

(Kèm theo Quyết định số **427** /QĐ-BNV ngày **04 / 3 /2015** của
Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

STT	Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Vùng
1.	Lai Châu	Tây Bắc
2.	Yên Bái	
3.	Tuyên Quang	Đông Bắc
4.	Bắc Kạn	
5.	Quảng Ninh	
6.	Hà Nội	Đồng Bằng Sông Hồng
7.	Hung Yên	
8.	Hải Phòng	
9.	Hà Tĩnh	Bắc Trung Bộ
10.	Thừa Thiên Huế	
11.	Đà Nẵng	Nam Trung Bộ và Tây Nguyên
12.	Phú Yên	
13.	Đắk Lắk	
14.	Kon Tum	
15.	Tp. Hồ Chí Minh	Đông Nam Bộ
16.	Tây Ninh	
17.	Cần Thơ	Tây Nam Bộ
18.	Cà Mau	
19.	Tiền Giang	
20.	Trà Vinh	

Handwritten signature