

KẾ HOẠCH

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

Thực hiện Kế hoạch số 1444/KH-BNV ngày 03/4/2019 của Bộ Nội vụ về việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019, Văn bản số 3893/BNV-CCHC ngày 16/8/2019 của Bộ Nội vụ v/v triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2019, UBND tỉnh xây dựng 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, như sau:

I. Mục đích, yêu cầu:

- 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 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 và là cơ sở để đánh giá, xếp loại Chỉ số CCHC tỉnh Nam Định năm 2019.

- Việc đo lường sự hài lòng phải tuân thủ đúng kế hoạch, phương pháp phù hợp nguồn lực phân bổ, tiết kiệm, đạt kết quả, mục tiêu đề ra và có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai; kết quả đảm bảo chính xác, khách quan, phù hợp thực tiễn.

II. Nội dung điều tra và chọn mẫu điều tra

1. Đối với các sở: Chọn 06 sở và các lĩnh vực, bao gồm:

- Sở Tài nguyên và Môi trường: Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất 15 phiếu và Môi trường 10 phiếu.

- Sở Giao thông VT: Cấp giấy phép lái xe 15 phiếu và vận tải 10 phiếu.

- Sở Xây dựng: Cấp giấy phép xây dựng 15 phiếu và quy hoạch, xây dựng 10 phiếu.

- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch: Văn hóa cơ sở 10 phiếu và thể dục, thể thao 05 phiếu.

- Sở Nông nghiệp và PTNT: Trồng trọt và bảo vệ thực vật 10 phiếu và chăn nuôi, thú y 05 phiếu.

- Sở Tư pháp: Lý lịch tư pháp 10 phiếu, trợ giúp pháp lý NN 05 phiếu.

2. Đối với các huyện, thành phố:

Mỗi đơn vị huyện điều tra về lĩnh vực đất đai 20 phiếu và cấp giấy đăng ký kinh doanh 10 phiếu.

Tỉnh Nam Định có 10 huyện, thành phố, trong đó 5 đơn vị loại I, 4 đơn vị thuộc loại II và 1 đơn vị thuộc loại III, chọn đơn vị loại I là 3 đơn vị, loại II là 2 đơn vị và loại III là 01 đơn vị, cụ thể các đơn vị được chọn là: **Thành phố Nam Định** là trung tâm kinh tế - xã hội của tỉnh và 05 huyện: **Giao Thủy, Nghĩa Hưng** (Loại I), các huyện: **Nam Trực, Vụ Bản** (Loại II) và **huyện Mỹ Lộc** (Loại III).

3. Đối với các xã, phường, thị trấn (trong các huyện, thành phố đã chọn):

Mỗi xã, phường, thị trấn được chọn điều tra về lĩnh vực tư pháp là 06 phiếu và lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội là 04 phiếu, cụ thể:

- Thành phố Nam Định: Phường Trường Thi (Loại I), phường Bà Triệu và Vị Hoàng (Loại II).

- Huyện Giao Thủy: Xã Giao Tiến (Loại I) và xã Bình Hoà, TT Ngô Đồng (Loại II).

- Huyện Nghĩa Hưng: Xã Nghĩa Sơn (Loại I), TT. Liễu Đề, xã Nghĩa Lạc (Loại II).

- Huyện Nam Trực: Thị trấn Nam Giang (Loại I), xã Nam Hùng (Loại II) và xã Nam Toàn (Loại III)

- Huyện Vụ Bản: Xã Thành Lợi (Loại I), TT. Gôi (Loại II) và xã Tân Thành (Loại III)

- Huyện Mỹ Lộc: Xã Mỹ Tân (Loại I), xã Mỹ Hưng (Loại II) và thị trấn Mỹ Lộc (Loại III).

4. Cách thức chọn đối tượng điều tra và lập danh sách điều tra chính thức/ dự phòng: Thực hiện theo hướng dẫn tại Văn bản số 3893/BNV-CCHC ngày 16/8/2019 của Bộ Nội vụ về việc triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2019 (gửi kèm theo Kế hoạch này).

III. Tổ chức thực hiện:

1. Sở Nội vụ: Là đầu mối trong quá trình triển khai điều tra, có trách nhiệm:

- Tổng hợp danh sách đối tượng đã thực hiện các dịch vụ hành chính tại các đơn vị được chọn điều tra và danh sách đối tượng được điều tra báo cáo UBND tỉnh và Bộ Nội vụ trước ngày 05/9/2019.

- Cung cấp đầu mối liên lạc tại các sở, UBND các huyện, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn để phục vụ triển khai phát, thu phiếu, giám sát, phúc tra việc điều tra sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Phối hợp với Bưu điện tỉnh Nam Định để triển khai điều tra.

- Phối hợp với Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh và Hội Cựu chiến binh VN tỉnh giám sát và phúc tra kết quả điều tra xã hội học, báo cáo kết quả phúc tra về Bộ Nội vụ từ ngày 21/10/2019 đến ngày 30/10/2019.

2. Các sở, UBND các huyện, thành phố được chọn mẫu điều tra

- Lập các danh sách:

+ Danh sách người dân, tổ chức đã thực hiện các dịch vụ hành chính thuộc lĩnh vực điều tra (tính từ ngày 01/01/2019 đến hết ngày 31/7/2019);

+ Danh sách chính thức điều tra, danh sách dự phòng điều tra (theo mẫu gửi kèm);

Các danh sách gửi về phòng Cải cách hành chính, Sở Nội vụ để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh **chậm nhất vào ngày 30/8/2019**. Đồng thời file mềm gửi về địa chỉ mail: cchc.namdinh@gmail.com.

- Phối hợp, tạo điều kiện thuận lợi cho các đơn vị có liên quan trong quá trình triển khai điều tra.

- Thông tin để cán bộ, công chức, viên chức, người dân và tổ chức địa phương được biết, có nhận thức đầy đủ, chính xác về mục đích, nội dung và yêu cầu của cuộc điều tra; đặc biệt là để người dân và tổ chức tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học đầy đủ và khách quan.

3. Bưu điện tỉnh

- Cung cấp danh sách Điều tra viên và danh sách phát, thu phiếu điều tra về Sở Nội vụ để phục vụ cho công tác giám sát, phúc tra được thuận tiện.

- Tổ chức điều tra **từ ngày 18/9/2019 đến hết ngày 17/10/2019**, gửi báo cáo và kết quả điều tra về Bộ Nội vụ theo quy định.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở Nội vụ (qua phòng CCHC, số điện thoại 02283632729) để kịp thời giải quyết./.

Nơi nhận:

- Các sở: Nội vụ, Tài nguyên và MT, Xây dựng, Tư pháp, Giao thông vận tải, Văn hóa thể thao và DL, Nông nghiệp và PTNT ;
- UBND các huyện: Vụ Bản, Mỹ Lộc, Nam Trực, Nghĩa Hưng, Giao Thủy; TP Nam Định;
- Bưu điện tỉnh;
- UB MTTQ VN, Hội CCB tỉnh;
- Website tỉnh, Website SNV;
- Lưu: VP1, VP8.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Đình Nghị

Biểu 1: DANH SÁCH MẪU CHÍNH THỨC

Sở...../ UBND huyện...../UBND xã.....(loại...)

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /8/2019 của UBND tỉnh)

TT	Họ tên	Địa chỉ	Điện thoại	Dịch vụ	Số TT trong danh sách	Công chức đầu mối phụ trách (họ tên, Số ĐT)
1			GCN quyền sử dụng đất		
2			Môi trường		
3						
..						
..						

Biểu 2: DANH SÁCH MẪU DỰ PHÒNG

Sở...../ UBND huyện...../UBND xã.....(loại...)

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /8/2019 của UBND tỉnh)

TT	Họ tên	Địa chỉ	Điện thoại	Dịch vụ	Số TT trong danh sách	Công chức đầu mối phụ trách (họ tên, Số ĐT)
1			GCN quyền sử dụng đất		
2			Môi trường		
..						
..						