

**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 2020**

*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BNV ngày tháng năm 2020  
của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)*

**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) năm 2020 nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân, tổ chức; góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống cho người dân, cải thiện môi trường kinh doanh cho doanh nghiệp; nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia theo yêu cầu của cải cách hành chính và phát triển kinh tế xã hội của Chính phủ.

b) Mục tiêu cụ thể

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 được công bố, thông tin kịp thời, đầy đủ tới cán bộ, công chức, viên chức của các bộ, ngành, địa phương trong cả nước; được các bộ, ngành, địa phương sử dụng hiệu quả trong năm 2020;

- Việc triển khai đo lường sự hài lòng năm 2020 được thực hiện đúng tiến độ thời gian, hiệu quả, có chất lượng tốt.

- Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ công của chính quyền các cấp của Chính phủ trong giai đoạn 2021 - 2030 được nghiên cứu, xây dựng.

**2. Yêu cầu**

- Việc thực hiện Kế hoạch phải đúng nội dung, tiến độ; đạt kết quả, mục tiêu đề ra; bảo đảm tiết kiệm, phù hợp với nguồn lực được phân bổ;

- Sự phối hợp giữa các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai phải chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả;

- Quá trình triển khai phải được giám sát, kiểm tra chặt chẽ nhằm đảm bảo kết quả các hoạt động chính xác, khách quan, có chất lượng;

- Việc triển khai và kết quả phải được thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận, dễ sử dụng đối với mọi đối tượng.

## II. NỘI DUNG CÔNG VIỆC

TT	Nội dung công việc	Thời gian (Dự kiến)	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
1	<b>Công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019</b>	<b>Tháng 3-4</b>	Bộ Nội vụ	- Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam - Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt nam
	In tài liệu, báo cáo phục vụ Hội nghị công bố	Tháng 3		
	Tổ chức Hội nghị công bố	Tháng 4		
2	<b>Thông tin, tuyên truyền Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019</b>	<b>Tháng 4-12</b>	Bộ, ngành, địa phương	
3	<b>Triển khai sử dụng Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công</b>	<b>Tháng 4-12</b>	Bộ, ngành, địa phương	
4	<b>Nghiên cứu, xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ công trong giai đoạn 2021 - 2030</b>	<b>Tháng 4-12</b>	Bộ Nội vụ	- Chuyên gia - Bộ, ngành, địa phương - Cơ quan, tổ chức liên quan
	Nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế, trong nước; xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng	Tháng 4-8		
	Tổ chức lấy ý kiến các chuyên gia; các hội thảo khoa học; hội thảo với bộ, ngành, địa phương, cơ quan, tổ chức liên quan	Tháng 9-10		
	Hoàn thiện Phương pháp đo lường sự hài lòng	Tháng 11-12		
5	<b>Kiểm tra bộ, ngành, địa phương về việc sử dụng Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) và việc tự triển khai đo lường sự hài lòng giai đoạn 2017 - 2020</b>	<b>Tháng 7-10</b>	Bộ Nội vụ	- Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam - Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt nam, - Bộ, ngành, địa phương
	Ban hành văn bản hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương xây dựng báo cáo	Tháng 7		
	Tổng hợp, đánh giá báo cáo của các bộ, ngành, địa phương	Tháng 7-8		
	Tổ chức Đoàn công tác làm việc với một số bộ, ngành, địa phương	Tháng 8-9		
	Tổng hợp, xây dựng báo cáo trình Chính phủ	Tháng 10		
6	<b>Triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2020</b>	<b>Tháng 5-12</b>	Bộ Nội vụ	- Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam - Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt nam
	Ký chương trình phối hợp, hợp đồng thực hiện phát, thu phiếu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng	Tháng 5		

	Ban hành văn bản chỉ đạo, hướng dẫn các địa phương	Tháng 5		- Tổng công ty Bưu điện Việt Nam
	Chọn mẫu điều tra xã hội học	Tháng 6-7		- Ủy ban nhân dân cấp tỉnh
	Kiểm tra, thông qua kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học	7		- Sở Nội vụ, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, Hội Cựu chiến binh, Bưu điện cấp tỉnh
	In ấn tài liệu hướng dẫn, phiếu điều tra xã hội học	Tháng 8		
	Tập huấn điều tra xã hội học	Tháng 8		
	Phát, thu phiếu điều tra xã hội học	Tháng 8-9		
<b>7</b>	<b>Phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2020</b>	<b>Tháng 10</b>	Sở Nội vụ, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, Hội Cựu chiến binh cấp tỉnh	
	Lập danh sách phúc tra			Bưu điện cấp tỉnh
	Thực hiện phúc tra	Tháng 10		
	Xây dựng báo cáo kết quả phúc tra	Tháng 10		
<b>8</b>	<b>Tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra; xây dựng báo cáo Chỉ số hài lòng năm 2020</b>	<b>Tháng 10-12</b>	Bộ Nội vụ	- Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam - Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt nam
	Kiểm tra, nghiệm thu; đánh mã số, làm sạch phiếu điều tra	Tháng 10		
	Nhập liệu phiếu điều tra	Tháng 10-11		
	Tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra; xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng năm 2020	Tháng 11-12		
	Trình cấp có thẩm quyền phê duyệt, ban hành Báo cáo Chỉ số hài lòng năm 2020	Tháng 12		

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Trách nhiệm

##### a) Bộ Nội vụ:

- Chủ trì, phối hợp với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam theo Chương trình phối hợp đã ký kết giữa ba cơ quan tổ chức thực hiện hiệu lực, hiệu quả việc triển khai đo lường sự hài lòng năm 2020 theo Kế hoạch đo lường sự hài lòng năm 2020 (sau đây gọi tắt là “Kế hoạch”).

- Giao Vụ Cải cách hành chính là đơn vị chủ trì tham mưu, giúp Lãnh đạo Bộ tổ chức thực hiện Kế hoạch với các nhiệm vụ sau:

+ Chủ trì, phối hợp với Vụ Kế hoạch - Tài chính, Văn phòng Bộ xây dựng, trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt Dự toán kinh phí thực hiện;

+ Chủ trì tổ chức thực hiện Kế hoạch, Dự toán kinh phí; thực hiện các nội dung công việc cụ thể của Bộ Nội vụ tại Kế hoạch; theo dõi, tổng hợp, xây dựng báo cáo của Bộ Nội vụ trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ về việc thực hiện các trách nhiệm, nhiệm vụ đề ra tại 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 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.

- 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 Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019; tình hình, kết quả sử dụng Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 của các bộ, ngành, địa phương và việc triển khai đo lường sự hài lòng năm 2020.

b) Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ:

- Thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ, hiệu quả về Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019, đảm bảo cán bộ, công chức, viên chức: (i) Có nhận thức đủ về thực trạng cung ứng dịch vụ công nói chung và dịch vụ công thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan nói riêng; (ii) có thái độ, tác phong phục vụ người dân, tổ chức tốt trong thực thi công vụ; (iii) thực hiện cung ứng dịch vụ công có chất lượng tốt, hướng đến sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Trên cơ sở Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019, xác định, thực hiện các giải pháp thiết thực, hiệu quả nhằm đơn giản hóa thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành công cho người dân, tổ chức.

- Định kỳ đánh giá kết quả sử dụng Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 của bộ, ngành trong báo cáo cải cách hành chính gửi về Bộ Nội vụ để tổng hợp, trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

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

- Thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ, hiệu quả về Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019, đảm bảo:

+ Cán bộ, công chức, viên chức: (i) Có nhận thức đủ về thực trạng cung ứng dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; (ii) có thái độ, tác phong phục vụ người dân, tổ chức tốt trong thực thi công vụ; (iii) thực hiện cung ứng dịch vụ công có chất lượng tốt, hướng đến sự hài lòng của người dân, tổ chức.

+ Người dân, tổ chức: (i) Có nhận thức đủ về thực trạng cung ứng dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; (ii) giám sát tích cực, phản hồi ý kiến chính xác, khách quan về việc cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước và nhu cầu, mong đợi của bản thân đối với dịch vụ công.

- Trên cơ sở Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019, xác định, thực hiện các giải pháp thiết thực, hiệu quả nhằm tổ chức tốt hoạt động của Bộ phận Một cửa; nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cho người dân, tổ chức; với cấp có thẩm quyền tiếp tục đơn giản hóa, cắt giảm thủ tục hành chính, điều kiện kinh doanh.

- Chỉ đạo, phân công trách nhiệm, theo dõi, đôn đốc các cơ quan liên quan của địa phương triển khai các hoạt động được phân công tại Kế hoạch; nhắc nhở, xử lý đối với các cơ quan làm sai quy định, hướng dẫn về điều tra xã hội học do Bộ Nội vụ ban hành; bố trí kinh phí thực hiện các hoạt động do các cơ quan của địa phương chủ trì thực hiện từ nguồn ngân sách cải cách hành chính của địa phương;

- Giao Sở Nội vụ làm đầu mối liên lạc trong quá trình triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2020 tại địa phương;

- Định kỳ đánh giá kết quả sử dụng Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 của địa phương trong báo cáo cải cách hành chính gửi về Bộ Nội vụ để tổng hợp, trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

## **2. Kinh phí**

Kinh phí triển khai Kế hoạch được bố trí từ nguồn kinh phí cải cách hành chính được phê duyệt năm 2020. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn Luật Ngân sách./.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Nguyễn Trọng Thừa**