

## KẾ HOẠCH

### Khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Kon Tum năm 2018

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về 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 giai đoạn 2017- 2020;

Căn cứ Kế hoạch số 3335/KH-UBND ngày 08/12/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về thực hiện công tác cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Kon Tum năm 2018;

Căn cứ Kế hoạch số 497/KH-UBND ngày 28/02/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm nhằm cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) và Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX) tỉnh Kon Tum năm 2018;

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Kon Tum năm 2018, cụ thể như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

**1. Mục đích:** Thông qua công tác điều tra, khảo sát để lắng nghe ý kiến phản ánh của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Tổng hợp đánh giá các ưu điểm và các hạn chế, khuyết điểm trong công tác cung ứng dịch vụ công của các cơ quan hành chính; trên cơ sở đó kịp thời đề xuất cấp có thẩm quyền xem xét có giải pháp chỉ đạo nhằm tiếp tục phát huy các ưu điểm và khắc phục các hạn chế, khuyết điểm được chỉ ra qua công tác khảo sát.

**2. Yêu cầu:** Việc khảo sát phải đảm bảo tính khoa học, dân chủ, minh bạch, bảo mật thông tin của tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin phục vụ công tác điều tra, khảo sát; việc khảo sát phải đảm bảo có sự phối hợp của các cơ quan, đơn vị liên quan.

## II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

**1. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Phân hiệu Đại học Đà Nẵng tại Kon Tum và các cơ quan liên quan triển khai khảo sát sự hài lòng của doanh nghiệp đối với một số thủ tục hành chính liên quan đến Chỉ số PCI:**

### *1.1. Thủ tục/lĩnh vực khảo sát*

- Thủ tục đăng ký doanh nghiệp;

- Các Thủ tục thuộc lĩnh vực xúc tiến thương mại.

Tổng số phiếu khảo sát dự kiến: 800 phiếu (*bình quân 400 phiếu/thủ tục*).

**1.2 Đối tượng, phạm vi khảo sát:** Các doanh nghiệp đã thực hiện giao dịch đối với 02 thủ tục hành chính nêu trên và nhận kết quả trong khoảng thời gian từ ngày 01/01/2017 đến hết ngày 31/05/2018.

### **1.3. Hình thức triển khai:**

- Gặp trực tiếp người đại diện doanh nghiệp;

- Mời người đại diện doanh nghiệp đến địa điểm tập trung;

- Phỏng vấn trực tiếp người đại diện doanh nghiệp đã hoàn thành giao dịch, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị.

**1.4. Thời gian hoàn thành:** Trong tháng 9/2018.

**1.5. Kinh phí:** Chi từ nguồn kinh phí cải cách hành chính năm 2018 đã giao Sở Nội vụ đầu năm.

**2. Ban Quản lý Dự án “Hỗ trợ quản trị địa phương trách nhiệm giải trình, đáp ứng được tại tỉnh Kon Tum” (RALG Kon Tum) triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với một số thủ tục hành chính liên quan đến Chỉ số PAPI và PAR INDEX:**

### **2.1. Thủ tục/lĩnh vực khảo sát**

- Thủ tục chứng thực;

- Thủ tục cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ;

- Thủ tục cấp đổi giấy phép lái xe;

- Thủ tục đăng ký kết hôn;

- Thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất;

Tổng số phiếu khảo sát dự kiến: 2.000 phiếu (*bình quân 400 phiếu/thủ tục*).

### **2.2. Đối tượng, phạm vi khảo sát**

Tổ chức, cá nhân trên địa bàn huyện Đăk Hà, huyện Kon Plông và thành phố Kon Tum có giao dịch thủ tục hành chính, đã hoàn tất giao dịch và nhận kết quả trong năm 2017 đối với 05 thủ tục được chọn khảo sát trong khoảng thời gian từ ngày 01/01/2017 đến hết ngày 31/05/2018.

### **2.3. Hình thức triển khai**

Thuê vấn độc lập kết hợp thực hiện hiệu quả theo các hình thức sau:

- Gặp trực tiếp người dân, tổ chức;

- Mời người dân, đại diện tổ chức đến địa điểm tập trung;

- Phỏng vấn trực tiếp người dân, đại diện tổ chức đã hoàn thành giao dịch, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị.

**2.4. Thời gian hoàn thành:** Tháng 11/2018.

**2.5. Kinh phí:** Từ nguồn kinh phí Dự án ‘Hỗ trợ quản trị địa phương trách nhiệm giải trình, đáp ứng được tại tỉnh Kon Tum’ (RALG Kon Tum) năm 2018 - 2019.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Sở Nội vụ:**

- Chủ trì, phối hợp với Ban Quản lý Dự án RALG Kon Tum, Phân hiệu Đại học Đà Nẵng tại Kon Tum và các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai các nội dung sau:

+ Xác định đối tượng, quy mô phiếu khảo sát cho từng dịch vụ hành chính theo Kế hoạch.

+ Hướng dẫn các cán bộ đầu mối phối hợp triển khai công tác điều tra, khảo sát bảo đảm tiến độ các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này; theo dõi tiến độ thực hiện, kiểm tra, giám sát, đôn đốc và đảm bảo chất lượng cuộc điều tra.

+ Thẩm định kết quả báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với các nhóm dịch vụ hành chính được khảo sát trước khi trình Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Chủ trì, phối hợp với Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh thực hiện tốt công tác tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện điều tra, khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời công bố kết quả khảo sát, đến các cán bộ, công chức và nhân dân trên địa bàn tỉnh.

#### **2. Ban Quản lý Dự án RALG Kon Tum:**

Phối hợp với Sở Nội vụ, các cơ quan liên quan và đơn vị tư vấn:

- Xây dựng điều khoản tham chiếu trình Cơ quan Phát triển Bi xem xét, cho ý kiến, cấp kinh phí triển khai và tuyển tư vấn thực hiện khảo sát.

- Tổ chức khảo sát để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với từng dịch vụ công.

- Nghiệm thu phiếu, tổng hợp, phân tích số liệu và xây dựng báo cáo kết quả, công bố chỉ số, xây dựng báo cáo kết quả khảo sát và tổng hợp những vấn đề khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai (*nếu có*).

#### **3. Sở Tư pháp, Sở Xây dựng, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Giao thông vận tải, Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Công Thương; Ủy ban nhân dân các huyện Đăk Hà, Kon Plông và thành phố Kon Tum:**

Cung cấp đầy đủ danh sách tên tổ chức, cá nhân giao dịch thủ tục hành chính (*hoặc có thể gửi về Sở Nội vụ qua địa chỉ mail: cchc.kt@gmail.com*) đã hoàn tất giao dịch và nhận kết quả trong năm 2017 (*từ tháng 01/2017 đến 31/12/2017*) đối với các lĩnh vực, cụ thể:

- Sở Tài nguyên và Môi trường: Thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất tại huyện Đăk Hà, Kon Plông, thành phố Kon Tum.

- Sở Giao thông vận tải: Thủ tục cấp đổi giấy phép lái xe tại huyện Đăk Hà, Kon Plông, thành phố Kon Tum.

- Sở Kế hoạch và Đầu tư: Lĩnh vực đăng ký doanh nghiệp.

- Sở Công Thương: Lĩnh vực xúc tiến thương mại.

- Ủy ban nhân dân huyện Đăk Hà, Ủy ban nhân dân Kon Plông, Ủy ban nhân dân thành phố Kon Tum phối hợp với Sở Tư pháp, Sở Xây dựng, chỉ đạo các phòng chuyên môn và Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn cung cấp danh sách về lĩnh vực: Chứng thực, đăng ký kết hôn, cấp giấy phép xây dựng nhà ở (riêng lẻ); đồng thời hỗ trợ, tạo điều kiện để công tác khảo sát thuận lợi, kịp tiến độ theo yêu cầu.

Ngoài ra, các cơ quan, đơn vị cung cấp thêm các báo cáo liên quan, kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với các thủ tục hành chính được chọn điều tra (*nếu có tự triển khai trước đây*) để phục vụ công tác đối chiếu, so sánh và tổng hợp, báo cáo.

#### **4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội tỉnh và ở cấp huyện, cấp xã:**

Tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện khảo sát, do lường mức độ hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Kon Tum năm 2018; tham gia giám sát quá trình thực hiện theo Chương trình phối hợp số 01/CTPH-MTTQ-SNV-HCCB ngày 23/03/2018 giữa Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Sở Nội vụ và Hội Cựu chiến binh tỉnh.

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) để được xem xét, hướng dẫn, giải quyết./.

##### **Noi nhận:**

- Bộ Nội vụ (b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- UBMTTQVN tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban ngành thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Báo Kon Tum;
- Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh;
- Ban Quản lý Dự án RALG Kon Tum;
- Phân hiệu Đại học Đà Nẵng tại Kon Tum;
- Văn phòng UBND tỉnh:
  - + Chánh, các PCVP UBND tỉnh;
  - + Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, TH2

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Văn Hòa**