

Số: 701 /KH-SVHTT

Hà Nội, ngày 09 tháng 11 năm 2022

**KẾ HOẠCH**  
**Triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2022**

Thực hiện Quyết định số 399/QĐ-UBND ngày 26/11/2022 của UBND thành phố Hà Nội về việc các định Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) nhà nước năm 2022 của thành phố Hà Nội; Kế hoạch 282/KH-UBND ngày 28/10/2022 của UBND thành phố về triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2022 đối với các Sở, cơ quan tương đương Sở và Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã. Sở Văn hóa và Thể thao xây dựng Kế hoạch triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2022 như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Xác định kết quả Chỉ số CCHC năm 2022 của các Sở.
- Chỉ số CCHC năm 2022 đối với các Sở được xác định trên cơ sở kết hợp giữa đánh giá của hội đồng thẩm định và đánh giá qua điều tra xã hội học.
- Giúp Ban Giám đốc, lãnh đạo các phòng ban đơn vị thuộc Sở nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ cá nhân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức ngày càng tốt hơn.
- Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức là tiêu chí để xem xét đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ và xét thi đua đối với các cán bộ, công chức, viên chức thuộc Sở.

**2. Yêu cầu**

- Thực hiện đúng, đầy đủ các nhiệm vụ, trách nhiệm về đánh giá, chấm điểm công các CCHC của các phòng, ban, đơn vị bảo đảm trung thực, chính xác, đúng thời gian quy định.
- Việc khảo sát, đo lường đảm bảo khoa học, khách quan, khả thi phù hợp với tình hình thực tế của Sở.
- Tổ chức điều tra lấy phiếu phải đúng đối tượng, thời gian, tiến độ và đảm



bảo số lượng, chất lượng phiếu theo yêu cầu.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tin cậy, chính xác giúp Sở xác định được các giải pháp khắc phục được các tồn tại, hạn chế nhằm cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

## **II. NỘI DUNG**

### **1. Phạm vi, đối tượng khảo sát**

- (1) Công chức, viên chức thuộc Sở;
- (2) Doanh nghiệp, tổ chức có giao dịch thủ tục hành chính;
- (3) Người dân (cá nhân) có giao dịch thủ tục hành chính.

### **2. Nội dung khảo sát**

2.1. Đánh giá về cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ; sự hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ.

2.2. Đánh giá về mức độ công khai, minh bạch, dễ tiếp cận của Thủ tục hành chính.

2.3. Đánh giá về điều kiện, thành phần hồ sơ, mức thu phí, lệ phí.

2.4. Đánh giá về thái độ phục vụ, năng lực trách nhiệm, mức độ thực hiện yêu cầu đề nghị từ phía người dân, tổ chức đối với cán bộ, công chức trong thực hiện thủ tục hành chính.

2.5. Đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2.6. Đánh giá về việc thực hiện các góp ý, phản ánh, kiến nghị

### **3. Thời gian, phương thức điều tra, khảo sát, mẫu phiếu, số lượng phiếu**

- Thời gian điều tra, khảo sát: Trong tháng 11-12 năm 2022

- Phương thức điều tra, khảo sát: Việc khảo sát tiến hành bằng phương thức phát phiếu điều tra, được thực hiện ngay sau khi cơ quan hành chính trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân và tổ chức.

- Nội dung phiếu điều tra dựa trên các tiêu chí, tiêu chí thành phần điều tra xã hội học được quy định tại Quyết định số 4210/QĐ-UBND, ngày 20/9/2021; phiếu điều tra xã hội học thuộc các nhóm đối tượng (2) và (3) thực hiện theo mẫu phiếu quy định tại Phụ lục 5 kèm theo kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/6/2021 về cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) giai đoạn 2021 - 2025 của thành phố Hà Nội.

- Mẫu phiếu: 02 Mẫu phiếu (theo mẫu của Viện nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội cung cấp)





- + Mẫu phiếu cán bộ công chức: 02- SBN
- + Mẫu phiếu tổ chức/doanh nghiệp: 04-SBN
- + Mẫu phiếu người dân/cá nhân: 04-SBN

- Số lượng phiếu khảo sát (do Viện nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội phát): lãnh đạo phòng chuyên môn 30 phiếu; công chức viên chức 20 phiếu; người dân tổ chức được phân bổ chi tiết tại kế hoạch khảo sát, đo lường Chỉ số hài lòng SIPAS của thành phố.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Văn phòng Sở

- Chủ trì phối hợp với các phòng, ban, đơn vị liên quan triển khai thực hiện kế hoạch;
- Phối hợp Viện nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội tổ chức lấy phiếu điều tra khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính.
- Tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát, báo cáo lãnh đạo Sở và Thành phố theo quy định.

#### 2. Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở

- Phân công cán bộ, công chức, viên chức phối hợp cùng Bộ phận tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trong việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân.
- Quán triệt đầy đủ cho cán bộ, công chức, viên chức về mục đích, yêu cầu của Kế hoạch khảo sát.
- Kịp thời hỗ trợ, cung cấp thông tin khi được yêu cầu.

#### 3. Các tổ chức, cá nhân

- Hỗ trợ, hợp tác với cơ quan, đơn vị triển khai điều tra, khảo sát, cung cấp thông tin đánh giá đầy đủ, trung thực và khách quan.
- Chủ động trao đổi, đối thoại với các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở để có những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

Trên đây là Kế hoạch xây dựng triển khai xác định Chỉ số CCHC năm 2022 của Sở. Yêu cầu các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở nghiêm túc thực hiện./.

#### Nơi nhận:

- UBND Thành phố;
- Sở Nội vụ;
- Ban giám đốc Sở;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở;
- Đ/c CVP Sở;
- Lưu: VT, MC<sub>(Tuần)</sub>

**GIÁM ĐỐC**



**Đỗ Đình Hồng**