BỘ NỘI VỤ- BAN THƯỜNG TRỰC ỦY BAN TRUNG ƯƠNG MẶT TRẬN TỔ QUỐC VIỆT NAM-TRUNG ƯƠNG HỘI CỰU CHIẾN BINH VIỆT NAM	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 02 /CTPH- BNV-TWMTTQVN-TWHCCBVN	*Hà Nội, ngày 24 tháng 7 năm 2018*

VĂN PHÒNG ... TỈNH TÂY NINH
ĐẾN Số: 2729
Ngày: 31/7/18
Chuyển: P.IC&TTHC (A)

CHƯƠNG TRÌNH PHỐI HỢP
Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2018 - 2020

- Căn cứ Hiến pháp năm 2013 của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

- Căn cứ Luật Mặt trận Tổ quốc Việt Nam năm 2015;

- Căn cứ Pháp lệnh Cựu chiến binh;

- Căn cứ Nghị định số 34/2017/NĐ-CP ngày 03 tháng 4 năm 2017 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;

- Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04 tháng 02 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020;

- Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ 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;

Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam ban hành Chương trình phối hợp Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2018 - 2020 (sau đây gọi tắt là Chương trình phối hợp) như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Giúp cơ quan hành chính nhà nước nắm được tình hình chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan thông qua ý kiến phản hồi của người dân, tổ chức, để từ đó xác định các biện pháp phù hợp nhằm khắc phục tồn tại, cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức theo yêu cầu của cải cách hành chính.

- Nâng cao nhận thức, ý thức trách nhiệm; thúc đẩy sự tham gia của người dân, tổ chức trong việc góp ý, giám sát quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách, cung ứng dịch vụ công phục vụ người dân, tổ chức của Chính phủ, chính quyền địa phương các cấp.

- Phát huy vai trò, trách nhiệm; sự phối hợp của Chính phủ, chính quyền địa phương, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam các cấp vào quá trình triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, để từ đó nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức, chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân, tổ chức, xây dựng nền hành chính phục vụ.

2. Yêu cầu

- Chương trình phối hợp được xây dựng trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn của mỗi cơ quan; tôn trọng, hỗ trợ lẫn nhau; thực hiện đúng chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước.

- Việc thực hiện Chương trình phối hợp đảm bảo đúng tiến độ, kịp thời, công khai, minh bạch, hiệu quả; trên cơ sở có sự phối hợp chặt chẽ, thống nhất giữa ba cơ quan.

- Nội dung, phương pháp triển khai các nhiệm vụ tại Chương trình phối hợp đảm bảo tuân thủ theo các quy định, hướng dẫn tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ Nội vụ 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.

- Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hàng năm (sau đây gọi tắt là "Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính") phản ánh khách quan, trung thực chất lượng phục vụ hành chính, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, từ đó giúp cơ quan hành chính nhà nước xác định được những biện pháp khắc phục tồn tại, cải thiện chất lượng phục vụ hành chính, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ.

II. NỘI DUNG

Phối hợp thực hiện và giám sát:

1. Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm.

2. Nhập dữ liệu điều tra xã hội học; tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra xã hội học; xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm.

3. Công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm.

4. Thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo lường sự hài lòng và kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm.

III. PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM

1. Trách nhiệm của Bộ Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam xây dựng, ban hành kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng hàng năm.

- Xây dựng, thực hiện dự toán kinh phí triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng hàng năm.

- Ban hành văn bản chỉ đạo, hướng dẫn Sở Nội vụ phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, Hội Cựu chiến binh cấp tỉnh thực hiện chọn mẫu điều tra xã hội học; giám sát, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học tại địa phương.

- 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 tổ chức các đoàn kiểm tra, giám sát điều tra xã hội học tại một số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Chủ trì nhập dữ liệu điều tra xã hội học; tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra xã hội học; xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm.

- 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 tổ chức công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm.

- 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 thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo lường sự hài lòng và kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm tới người dân, tổ chức, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- 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 sơ kết Chương trình phối hợp hàng năm và tổng kết Chương trình phối hợp vào năm 2021.

- Cung cấp các tài liệu cần thiết, phối hợp và tạo thuận lợi để Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam thực hiện vai trò giám sát quá trình và kết quả triển khai điều tra xã hội học; nhập dữ liệu điều tra xã hội học; tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra xã hội học; xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm.

- Chủ trì nghiên cứu, bổ sung, hoàn thiện nội dung, tiêu chí đo lường sự hài lòng; đề xuất cơ chế giám sát đối với hoạt động đo lường sự hài lòng theo Thông báo số 187/TB-VPCP ngày 23 tháng 5 năm 2018 về Kết luận của Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ Trương Hòa Bình, Trưởng Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ tại Hội nghị công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2017 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017.

2. Trách nhiệm của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam

- Phối hợp với Bộ Nội vụ, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam xây dựng, ban hành kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng hàng năm.

- Xây dựng, thực hiện dự toán kinh phí triển khai các hoạt động trong nội bộ cơ quan liên quan đến thực hiện Chương trình phối hợp hàng năm.

- Ban hành văn bản hướng dẫn Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp tỉnh phối hợp với Hội Cựu chiến binh cấp tỉnh giám sát chọn mẫu điều tra xã hội học; phối hợp với Hội Cựu chiến binh cấp tỉnh, Sở Nội vụ giám sát, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học tại địa phương.

- Chủ trì, phối hợp với Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam tuyên truyền, vận động nhân dân tham gia cung cấp thông tin tích cực, khách quan cho điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng tại các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong cả nước.

- Phối hợp với Bộ Nội vụ, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam tổ chức các đoàn kiểm tra, giám sát điều tra xã hội học tại một số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Chủ trì, phối hợp với Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam giám sát: Điều tra xã hội học; nhập dữ liệu điều tra xã hội học; tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra xã hội học, xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm.

- Phối hợp với Bộ Nội vụ, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam tổ chức công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm.

- Chủ trì, phối hợp với Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam tổng hợp ý kiến, dư luận xã hội liên quan đến kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm.

- Phối hợp với Bộ Nội vụ, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo lường sự hài lòng và kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tới người dân, tổ chức, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Phối hợp với Bộ Nội vụ, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam sơ kết Chương trình phối hợp hàng năm và tổng kết Chương trình phối hợp vào năm 2021.

- Chủ trì, phối hợp với Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam xây dựng báo cáo kết quả giám sát; thông báo kết quả giám sát cho Bộ Nội vụ để kịp thời rút kinh nghiệm, có giải pháp phù hợp nâng cao chất lượng, hiệu quả triển khai đo lường sự hài lòng.

- Phối hợp với Bộ Nội vụ nghiên cứu, bổ sung, hoàn thiện nội dung, tiêu chí đo lường sự hài lòng; đề xuất cơ chế giám sát đối với hoạt động đo lường sự hài lòng theo Thông báo số 187/TB-VPCP ngày 23 tháng 5 năm 2018 về Kết luận của Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ Trương Hòa Bình, Trưởng Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ tại Hội nghị công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2017 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017.

3. Trách nhiệm của Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam

- Phối hợp với Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ

quốc Việt Nam xây dựng, ban hành kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng hàng năm.

- Xây dựng, thực hiện dự toán kinh phí triển khai các hoạt động trong nội bộ cơ quan liên quan đến thực hiện Chương trình phối hợp hàng năm.

- Ban hành văn bản hướng dẫn Hội Cựu chiến binh cấp tỉnh phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp tỉnh giám sát chọn mẫu điều tra xã hội học; phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp tỉnh và Sở Nội vụ giám sát, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học tại địa phương.

- Phối hợp với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tuyên truyền, vận động nhân dân tham gia cung cấp thông tin tích cực, khách quan cho điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng tại các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong cả nước.

- Phối hợp với Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tổ chức các đoàn kiểm tra, giám sát điều tra xã hội học tại một số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Phối hợp với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam giám sát: Điều tra xã hội học; nhập dữ liệu điều tra xã hội học; tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra xã hội học, xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm.

- Phối hợp với Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tổ chức công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm.

- Phối hợp với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tổng hợp ý kiến, dư luận xã hội liên quan đến Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm.

- Phối hợp với Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo lường sự hài lòng và kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tới người dân, tổ chức, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Phối hợp với Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam sơ kết Chương trình phối hợp hàng năm và tổng kết Chương trình phối hợp vào năm 2021.

- Phối hợp với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xây dựng báo cáo kết quả giám sát; thông báo kết quả giám sát cho Bộ Nội vụ để kịp thời rút kinh nghiệm, có giải pháp phù hợp nâng cao chất lượng, hiệu quả triển khai đo lường sự hài lòng.

- Phối hợp với Bộ Nội vụ nghiên cứu, bổ sung, hoàn thiện nội dung, tiêu chí đo lường sự hài lòng; đề xuất cơ chế giám sát đối với hoạt động đo lường sự hài lòng theo Thông báo số 187/TB-VPCP ngày 23 tháng 5 năm 2018 về Kết luận của Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ Trương Hòa Bình, Trưởng Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ tại Hội nghị công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2017 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh,

thành phố trực thuộc Trung ương và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm

a) Giao Thứ trưởng Bộ Nội vụ phụ trách lĩnh vực cải cách hành chính, Phó Chủ tịch Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phụ trách Ban Dân chủ - Pháp luật, Phó Chủ tịch Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam phụ trách Ban Pháp luật trực tiếp chỉ đạo việc tổ chức thực hiện Chương trình phối hợp.

b) Giao Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ; Ban Dân chủ - Pháp luật, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; Ban Pháp luật, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam làm đầu mối liên lạc, tham mưu giúp lãnh đạo ba cơ quan tổ chức thực hiện Chương trình phối hợp và Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hàng năm.

Ba đơn vị đầu mối có trách nhiệm liên hệ chặt chẽ; trao đổi, cung cấp văn bản, thông tin kịp thời, đầy đủ; báo cáo, tham mưu hiệu quả cho lãnh đạo ba cơ quan trong quá trình thực hiện Chương trình phối hợp.

2. Thời gian

a) Triển khai điều tra xã hội học: Tháng 7 - 10 hàng năm.

1.	Ban hành các văn bản chỉ đạo, tài liệu hướng dẫn chi tiết triển khai điều tra xã hội học tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.	Tháng 7
2.	Tổ chức các hội thảo, tập huấn nhằm triển khai hiệu quả điều tra xã hội học.	Tháng 8
3.	Chọn mẫu điều tra xã hội học.	Tháng 8
4.	Phát, thu phiếu điều tra xã hội học.	Tháng 9
5.	Phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học.	Tháng 10

b) Nhập dữ liệu điều tra xã hội học; tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra xã hội học; xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính: Tháng 10 - 12 hàng năm.

1.	Kiểm phiếu, lọc phiếu, làm sạch phiếu, đánh mã số phiếu.	Tháng 10
2.	Nhập dữ liệu.	Tháng 11
3.	Phúc tra kết quả nhập dữ liệu.	Tháng 11
4.	Tổng hợp, phân tích dữ liệu; xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm.	Tháng 12

c) Công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính; sơ kết Chương trình phối hợp: Tháng 1 của năm sau liền kề.

d) Thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo lường và kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính: Hàng năm.

e) Tổng kết Chương trình phối hợp: Tháng 1/2021.

3. Trong quá trình thực hiện Chương trình phối hợp, Bộ Nội vụ chịu trách nhiệm về kinh phí cho các hoạt động phối hợp giữa ba cơ quan do Bộ Nội vụ chủ trì. Các cơ quan chịu trách nhiệm về kinh phí cho các hoạt động do cơ quan chủ trì và các hoạt động liên quan triển khai trong nội bộ cơ quan.

4. Nội dung Chương trình phối hợp được các bên thống nhất triển khai ngay sau khi ký kết. Trong quá trình thực hiện, nếu có các vấn đề phát sinh, hoặc có những khó khăn, vướng mắc, các bên cùng phối hợp giải quyết hoặc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TM. BAN THƯỜNG TRỰC ỦY BAN TWMTTQVN PHÓ CHỦ TỊCH	TM. HỘI CỰU CHIẾN BINH VN PHÓ CHỦ TỊCH	BỘ NỘI VỤ KT. BỘ TRƯỞNG THỨ TRƯỞNG
Ngô Sách Thực	**Nguyễn Song Phi**	**Nguyễn Trọng Thừa**

Nơi nhận:
- Ban Bí thư Trung ương Đảng (để b/c);
- Ủy ban Thường vụ Quốc hội (để b/c);
- Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Phó Thủ tướng Chính phủ Trương Hòa Bình (để b/c);
- Đoàn Chủ tịch UBTWMTTQVN (để b/c);
- Chủ tịch UBTWMTTQVN Trần Thanh Mẫn (để b/c);
- Bộ trưởng Bộ Nội vụ Lê Vĩnh Tân (để b/c);
- Chủ tịch TWHCCBVN Nguyễn Văn Được (để b/c);
- Ban Dân vận Trung ương (để b/c);
- Ban Nội chính Trung ương (để b/c);
- Văn phòng: Trung ương Đảng, Chủ tịch nước, Chính phủ, Quốc hội (để b/c);
- Các tổ chức thành viên của MTTQ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Các vụ, ban, đơn vị trực thuộc UBTWMTTQVN; TWHCCBVN và Bộ Nội vụ;
- Tổng công ty Bưu điện Việt Nam;
- Lưu: VT Bộ Nội vụ; TWMTTQVN, TWHCCBVN.

