

Số: /PA-UBND

Cam Lâm, ngày tháng năm 2023

PHƯƠNG ÁN ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC
Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân
đối với sự phục vụ của UBND các xã, thị trấn, các Trạm Y tế
trên địa bàn huyện Cam Lâm năm 2023

Căn cứ Quyết định số 28/QĐ-UBND ngày 12/01/2023 của UBND huyện Cam Lâm về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính huyện năm 2022;

Căn cứ Kế hoạch số 2230/KH-UBND ngày 26/6/2023 của UBND huyện Cam Lâm về việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND các xã, thị trấn, các Trạm Y tế trên địa bàn huyện Cam Lâm năm 2023.

UBND huyện xây dựng Phương án điều tra xã hội học khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2023, cụ thể như sau:

1. Quy mô mẫu điều tra

Việc xác định quy mô mẫu điều tra cho từng cơ quan, đơn vị được thực hiện theo phương pháp hạn ngạch, có xem xét khối lượng hồ sơ theo từng lĩnh vực và số lượng khách hàng giao dịch, phù hợp với đặc thù của từng địa phương.

Quy mô mẫu cụ thể như sau:

- | | |
|------------------------------|------------|
| - UBND 14 xã, thị trấn: | 840 phiếu; |
| - 14 Trạm Y tế xã, thị trấn: | 700 phiếu. |

Tổng cộng: 1.540 phiếu.

(Đính kèm Danh sách cơ quan, đơn vị được điều tra và phân bổ mẫu điều tra theo hạn ngạch năm 2023 tại Phụ lục 1)

2. Mẫu phiếu điều tra

Áp dụng mẫu “Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã, phường, thị trấn” và mẫu “Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của các Trạm Y tế xã, phường, thị trấn” do Sở Nội vụ xây dựng, chuyển giao.

3. Phân bổ phiếu điều tra và xác định đối tượng khảo sát, lấy ý kiến

a) Phân bổ phiếu điều tra cho từng cơ quan, đơn vị kết hợp phân bổ theo địa bàn để bảo đảm tính đại diện của mẫu điều tra. Việc phân bổ số lượng phiếu điều tra có thể được điều chỉnh căn cứ vào tình hình thực tế, đảm bảo các yêu cầu thống kê.

(Đính kèm Bảng phân bổ mẫu điều tra chi tiết theo địa bàn tại Phụ lục 2).

b) Đối tượng khảo sát, lấy ý kiến:

- Đối với UBND các xã, thị trấn: Đối tượng được khảo sát, lấy ý kiến được chọn theo phương pháp ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng có thực hiện giao dịch thủ tục, sử dụng dịch vụ trong năm 2023 tại các cơ quan được truy xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, phần mềm chuyên ngành..

- Đối với các Trạm y tế: Tiến hành khảo sát khách hàng trực tiếp tại các Trạm Y tế.

4. Triển khai điều tra

- Giao Phòng Nội vụ nghiên cứu, ký kết hợp đồng với đơn vị tư vấn độc lập để tiến hành khảo sát. Theo dõi, phối hợp chặt chẽ với đơn vị tư vấn để quản lý việc điều tra theo đúng các nội dung, tiến độ và yêu cầu đã được phê duyệt.

- Nội dung cụ thể về thời gian thực hiện, tài liệu, biểu mẫu phục vụ tác nghiệp thực hiện theo Hợp đồng ký kết giữa Phòng Nội vụ và đơn vị triển khai khảo sát.

5. Kinh phí điều tra

- Kinh phí thực hiện từ nguồn kinh phí cải cách hành chính năm 2023 đã cấp cho Phòng Nội vụ.

- Thù lao cho người cung cấp tin: 30.000 đồng/phiếu. Đơn vị nhận thầu điều tra được tạm ứng đủ để thanh toán cho người cung cấp tin (khách hàng) ngay sau khi hoàn thành phiếu điều tra. Việc thanh toán căn cứ khối lượng sản phẩm thực tế.

- Thù lao cho điều tra viên: 50.000 đ/phiếu (bao gồm cả thuế). Đơn vị nhận thầu được tạm ứng trước 30% giá trị hợp đồng để trang trải chi phí điều tra.

(Đính kèm Bảng dự kiến kinh phí điều tra năm 2023 tại Phụ lục 3).

6. Sản phẩm bàn giao

- Phiếu điều tra có đầy đủ thông tin, chính xác, trung thực (thực hiện phúc tra 10% số phiếu điều tra trước khi nghiệm thu);

- Danh sách khách hàng được điều tra (có đầy đủ các thông tin theo mẫu);

- Các hóa đơn, chứng từ, tài liệu khác có liên quan.

- Các nội dung cụ thể khác thực hiện theo Hợp đồng giữa Phòng Nội vụ và đơn vị nhận thầu điều tra.

7. Tiến độ thực hiện

- Thời gian thực hiện: Từ 10/7/2023 đến ngày 15/11/2023.

- Tiến độ cụ thể:

Nội dung công việc	Tiến độ thực hiện	Ghi chú
Nghiên cứu, lựa chọn đơn vị triển khai và ký kết Hợp đồng; tổ chức tập huấn đối với các điều tra viên	Trước 01/8/2023	Phòng Nội vụ chủ trì tham mưu
Triển khai điều tra, khảo sát	Từ 01/8/2023 đến 15/9/2023	- Đơn vị nhận thầu điều tra - Phòng Nội vụ theo dõi, đôn đốc, kịp thời hỗ trợ
Kết thúc điều tra, tổng hợp, kiểm tra phiếu và chứng từ; thẩm tra, phúc tra	Hoàn thành chậm nhất ngày 30/9/2023	Phòng Nội vụ chủ trì
Nhập dữ liệu, phân tích kết quả điều tra	Hoàn thành chậm nhất ngày 15/11/2023	Phòng Nội vụ chủ trì
Báo cáo tổng hợp kết quả điều tra, tham mưu trình công bố	Trước 30/11/2023	Phòng Nội vụ chủ trì

8. Tổ chức thực hiện

Giao Phòng Nội vụ chủ trì tham mưu UBND huyện triển khai Phương án điều tra xã hội học khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2023; thực hiện ký kết hợp đồng triển khai với đơn vị nhận thầu điều tra, khảo sát; hướng dẫn, quản lý việc triển khai, kiểm tra, phúc tra và tham mưu nghiệm thu sản phẩm theo đúng hợp đồng./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Sở Nội vụ K/Hòa (b/c);
- Chủ tịch, các PCT (biết);
- Phòng Nội vụ;
- Phòng TC-KH;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

UBND HUYỆN CAM LÂM**Phụ lục 1****DANH SÁCH CƠ QUAN, ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐIỀU TRA
VÀ PHÂN BỐ MẪU ĐIỀU TRA THEO HẠN NGẠCH NĂM 2023***(Kèm theo Phương án điều tra, khảo sát mức độ hài lòng
trên địa bàn huyện Cam Lâm năm 2023)*

Stt	Cơ quan, đơn vị được khảo sát	Số phiếu khảo sát
I	KHỐI UBND CẤP XÃ	840
1	UBND thị trấn Cam Đức	70
2	UBND xã Suối Cát	60
3	UBND xã Suối Tân	60
4	UBND xã Cam Tân	60
5	UBND xã Sơn Tân	45
6	UBND xã Cam Hòa	60
7	UBND xã Cam Hải Tây	60
8	UBND xã Cam Hải Đông	60
9	UBND xã Cam Thành Bắc	65
10	UBND xã Cam Hiệp Bắc	60
11	UBND xã Cam Hiệp Nam	60
12	UBND xã Cam An Nam	60
13	UBND xã Cam An Bắc	60
14	UBND xã Cam Phước Tây	60
II	KHỐI SỰ NGHIỆP Y TẾ	700
1	Trạm Y tế thị trấn Cam Đức	50
2	Trạm Y tế xã Suối Cát	50
3	Trạm Y tế xã Suối Tân	50
4	Trạm Y tế xã Cam Tân	50
5	Trạm Y tế xã Sơn Tân	50

Stt	Cơ quan, đơn vị được khảo sát	Số phiếu khảo sát
6	Trạm Y tế xã Cam Hòa	50
7	Trạm Y tế xã Cam Hải Tây	50
8	Trạm Y tế xã Cam Hải Đông	50
9	Trạm Y tế xã Cam Thành Bắc	50
10	Trạm Y tế xã Cam Hiệp Bắc	50
11	Trạm Y tế xã Cam Hiệp Nam	50
12	Trạm Y tế xã Cam An Nam	50
13	Trạm Y tế xã Cam An Bắc	50
14	Trạm Y tế xã Cam Phước Tây	50
TỔNG (I+II)		1.540

UBND HUYỆN CAM LÂM**Phụ lục 3****DỰ KIẾN KINH PHÍ ĐIỀU TRA NĂM 2023**

(Kèm theo Phương án điều tra, khảo sát mức độ hài lòng trên địa bàn huyện Cam Lâm năm 2023)

TT	Nội dung	Dự toán (ĐVT:đồng)	Ghi chú
1	Khảo sát điều tra, thu thập thông tin (1.540 phiếu x 80.000đ/phiếu):	123.200.000	Theo khoản 5 và khoản 7, Điều 3, Thông tư số 109/2016/TT-BTC của Bộ Tài chính.
	- Thù lao điều tra viên: 50.000đ/phiếu x 1.540 phiếu	77.000.000	Đã bao gồm thuế, thực hiện khoán thù lao điều tra trên mỗi phiếu điều tra
	- Thù lao người cung cấp tin: 30.000đ/phiếu x 1540 phiếu	46.200.000	
2	Nghiệm thu, kiểm tra, đánh mã số, làm sạch và hoàn thiện phiếu điều tra (1.540 phiếu x 3.500/phiếu)	5.390.000	Theo điểm a, khoản 9, Điều 3, Thông tư số 109/2016/TT-BTC của Bộ Tài chính (<i>không quá 7% của thù lao điều tra viên</i>).
3	Nhập tin, xử lý dữ liệu, tổng hợp dữ liệu: - Nhập dữ liệu có cấu trúc: (840 phiếu cấp xã x 55 trường x 300đ/trường) + (700 phiếu trạm y tế x 40 trường x 300đ/trường) - Nhập dữ liệu phi cấu trúc: 1.540 phiếu x 7.000đ/phiếu	22.260.000	Theo khoản 1, Điều 4, Thông tư 194/2012/TT-BTC của Bộ Tài chính (<i>mức tối đa 450đ/trường dữ liệu có cấu trúc và 9.500đ/trường dữ liệu phi cấu trúc</i>).
		10.780.000	
4	Báo cáo tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả điều tra	8.000.000	Theo điểm b, khoản 1, Điều 3 và Điều 4 Thông tư số 109/2016/TT-BTC
5	Công bố kết quả điều tra thống kê	15.000.000	Theo Nghị quyết số 15/2017/NQ-HĐND ngày 06/12/2017 của HĐND tỉnh.
6	Văn phòng phẩm, in ấn, photo, đóng tập, chi phí khác	15.000.000	Theo Hóa đơn thanh toán thực tế.
TỔNG CỘNG		199.630.000	

(Bằng chữ: Một trăm chín mươi chín triệu, sáu trăm ba mươi nghìn đồng)