

Số: 4575 /KH-UBND

Nha Trang, ngày 05 tháng 7 năm 2022

## **KẾ HOẠCH**

### **Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Nha Trang năm 2022**

Căn cứ Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 1732/QĐ-UBND ngày 15/6/2022 của UBND tỉnh Khánh Hòa phê duyệt Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2022;

Căn cứ Quyết định số 45/QĐ-UBND ngày 19/01/2022 của UBND thành phố Nha Trang về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính thành phố Nha Trang năm 2022;

UBND thành phố Nha Trang xây dựng Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố năm 2022 với những nội dung cụ thể sau đây:

### **I. MỤC ĐÍCH**

1. Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị nhằm đo lường khách quan, chính xác chất lượng dịch vụ do các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố cung cấp.

2. Thông qua khảo sát, đánh giá, kịp thời phát hiện những mặt mạnh, những điểm yếu và nguyên nhân; xây dựng và thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước và các đơn vị sự nghiệp công lập; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

### **II. ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG, HÌNH THỨC KHẢO SÁT, QUY MÔ MẪU ĐIỀU TRA**

1. Đối tượng được khảo sát

a) UBND các xã, phường.

b) Các trạm y tế xã, phường.

c) 06 đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo công lập thuộc thẩm quyền quản lý của UBND thành phố (02 trường mầm non, 02 trường tiểu học, 02 trường trung học cơ sở).

2. Nội dung và hình thức khảo sát

a) Nội dung khảo sát: thực hiện theo mẫu phiếu điều tra, khảo sát được thiết kế cho từng đối tượng do Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa chuyển giao.

b) Hình thức khảo sát

Việc khảo sát do các điều tra viên thực hiện bằng các hình thức sau:

- Phỏng vấn trực tiếp.
- Gửi phiếu điều tra (qua đường bưu điện hoặc hình thức khác).

3. Quy mô mẫu điều tra

- Đối với UBND cấp xã: thực hiện 60 phiếu/đơn vị. Đối tượng khảo sát, lấy ý kiến được chọn ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng có thực hiện giao dịch thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ trong năm 2022 (truy xuất từ phần mềm Một cửa điện tử).

- Đối với các trạm y tế: thực hiện 50 phiếu/đơn vị, tiến hành khảo sát khách hàng trực tiếp tại đơn vị.

- Đối với các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo công lập: thực hiện 50 phiếu/đơn vị, tiến hành khảo sát khách hàng là phụ huynh học sinh (năm học 2021-2022).

Tổng số phiếu điều tra: 3.270 phiếu/60 đơn vị.

Việc lựa chọn mẫu điều tra được thực hiện ngẫu nhiên trên cơ sở phương pháp hạn ngạch, có xem xét khối lượng hồ sơ, công việc trên từng lĩnh vực và số lượng khách giao dịch tại từng cơ quan, đơn vị.

4. Triển khai điều tra

Việc điều tra do 01 đơn vị tư vấn độc lập thực hiện. 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 cơ quan chủ trì việc khảo sát và đơn vị tư vấn.

### III. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện
1	Tổng hợp thông tin khách hàng phục vụ điều tra	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đối với các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo được khảo sát: cung cấp danh sách khách hàng về Phòng Nội vụ.</li> <li>- Đối với UBND cấp xã: Phòng Nội vụ truy xuất danh sách khách hàng của từng đơn vị từ phần mềm Một cửa điện tử.</li> </ul>	Trước ngày 12/7/2022

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện
2	Xây dựng phương án phân bổ mẫu điều tra, dự toán kinh phí thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng Nội vụ chủ trì xây dựng phương án phân bổ mẫu điều tra và dự toán kinh phí thực hiện việc khảo sát.</li> <li>- Phòng Tài chính - Kế hoạch tham mưu UBND thành phố phê duyệt kinh phí thực hiện việc khảo sát.</li> </ul>	Trước ngày 10/7/2022
3	Ký hợp đồng điều tra xã hội học với đơn vị tư vấn	Phòng Nội vụ thành phố chủ trì thực hiện theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.	Trước ngày 20/7/2022
4	Triển khai điều tra, khảo sát	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lực lượng điều tra viên.</li> <li>- Phòng Nội vụ thành phố theo dõi, đôn đốc, kịp thời hỗ trợ.</li> <li>- Các cơ quan, đơn vị được khảo sát phải tạo điều kiện, hỗ trợ các điều tra viên thực hiện nhiệm vụ.</li> </ul>	Từ ngày 21/7/2022 đến ngày 30/9/2022
5	Thu phiếu điều tra, thực hiện phúc tra, thực hiện điều tra lại, điều tra bổ sung	Phòng Nội vụ thành phố chủ trì thực hiện phúc tra tối thiểu 10% số phiếu điều tra.	Từ ngày 01/10/2022 đến ngày 15/10/2022
6	Nhập thông tin phiếu điều tra vào phần mềm	Phòng Nội vụ thành phố chủ trì thực hiện.	Từ ngày 16/10/2022 đến ngày 31/10/2022
7	Phân tích, kết xuất dữ liệu, dự thảo báo cáo kết quả điều tra, khảo sát	Phòng Nội vụ thành phố chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện.	Trước ngày 15/11/2022
8	Tổng hợp kết quả khảo sát, xây dựng báo cáo và gửi kết quả khảo sát về Sở Nội vụ	Phòng Nội vụ thành phố chủ trì tham mưu thực hiện.	Trước ngày 30/11/2022
9	Công bố kết quả điều tra, khảo sát	Phòng Nội vụ thành phố chủ trì tham mưu thực hiện.	Trước ngày 15/12/2022

#### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

1. Căn cứ mức chi được quy định tại Thông tư số 109/2016/TT-BTC ngày 30/6/2016 của Bộ Tài chính quy định lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện các cuộc điều tra thống kê, Tổng điều tra thống kê quốc gia và hướng dẫn của Sở Tài chính, Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa.

2. Kinh phí thực hiện điều tra, khảo sát được bố trí từ ngân sách thành phố năm 2022 theo đúng nội dung, định mức hiện hành.

#### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Các cơ quan, đơn vị được khảo sát có trách nhiệm tổ chức phổ biến rộng rãi nội dung kế hoạch và chỉ đạo các cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị phối hợp, tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ để các điều tra viên thực hiện nhiệm vụ đúng tiến độ, đảm bảo hiệu quả.

2. Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao thành phố

Phối hợp với Phòng Nội vụ tổ chức tuyên truyền thông tin về cuộc khảo sát và kết quả khảo sát đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn thành phố.

3. Phòng Nội vụ thành phố

- Chủ trì lập dự toán kinh phí điều tra, khảo sát, trình UBND thành phố phê duyệt theo quy định.

- Chủ trì xây dựng phương án phân bổ mẫu điều tra, tham mưu việc lựa chọn, ký hợp đồng với đơn vị tư vấn độc lập để thực hiện điều tra; theo dõi, chủ động hỗ trợ lực lượng điều tra viên trong quá trình tiến hành điều tra, khảo sát.

- Chủ trì tổng hợp kết quả điều tra, khảo sát và tham mưu UBND thành phố báo cáo Sở Nội vụ đúng theo thời hạn quy định.

4. Phòng Tài chính - Kế hoạch thành phố

Tham mưu UBND thành phố phê duyệt và bố trí kinh phí để triển khai công tác khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng trong năm 2022.

5. Phòng Giáo dục và Đào tạo thành phố

Phối hợp với Phòng Nội vụ thành phố để lựa chọn các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo được khảo sát trong năm 2022, đôn đốc các đơn vị gửi danh sách khách hàng được khảo sát về Phòng Nội vụ đúng thời hạn quy định.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ tỉnh KH (VBĐT);
- TT Thành ủy, TT HĐND TP (b/c);
- Các phòng: Nội vụ, Tài chính - Kế hoạch; Giáo dục và Đào tạo (VBĐT);
- UBND các xã, phường (VBĐT);
- Trạm y tế các xã, phường;
- Các trường học được khảo sát;
- Trang thông tin điện tử thành phố;
- Lưu: VT, NV (40b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Sỹ Khánh**

