

Số: 1056/SNV-CCHC

Khánh Hòa, ngày 15 tháng 6 năm 2015

V/v triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân năm 2015

Kính gửi:

- Các Sở: Giáo dục và Đào tạo, Y tế;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Căn cứ 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 ban hành theo Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh, trên cơ sở kết quả cuộc họp ngày 11/6/2015, để việc triển khai thuận lợi và đồng bộ, Sở Nội vụ hướng dẫn một số nội dung triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2015 như sau:

1. Phân công phạm vi thực hiện, xác định đối tượng thực hiện khảo sát, đánh giá:

- Sở Nội vụ chủ trì tham mưu UBND tỉnh khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính gồm: các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, 06 lĩnh vực ngành dọc tại tỉnh, UBND huyện, thị xã, thành phố;

- Sở Y tế chủ trì thực hiện đối với các đơn vị sự nghiệp y tế công lập trực thuộc Sở. Trong năm 2015, tiếp tục thực hiện đối với các đơn vị khám chữa bệnh, từ năm 2016 trở đi mở rộng thực hiện đối với các đơn vị sự nghiệp còn lại.

- Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì thực hiện đối với các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo công lập trực thuộc Sở, các trường cao đẳng thuộc UBND tỉnh. Trong năm 2015, lựa chọn mỗi nhóm đối tượng khoảng 2 – 3 đơn vị để thực hiện điểm, rút kinh nghiệm mở rộng triển khai từ 2016 trở đi.

- Trong năm 2015, UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện khảo sát, đánh giá đối với UBND cấp xã, các trạm y tế xã, phường, thị trấn; nghiên cứu để thực hiện điểm đối với một số đơn vị trường học thuộc phạm vi quản lý (mỗi nhóm khoảng 2 – 3 đơn vị). Mở rộng thực hiện cho các đối tượng còn lại từ năm 2016 trở đi.

Trong lĩnh vực sự nghiệp giáo dục và đào tạo, cần quan tâm khảo sát ý kiến phụ huynh học sinh các lớp mẫu giáo, các lớp đầu cấp để có đánh giá toàn diện,

thực chất.

2. Xây dựng mẫu phiếu điều tra, khảo sát:

Các Sở: Nội vụ, Y tế, Giáo dục và Đào tạo căn cứ Quyết định 2072/QĐ-UBND của UBND tỉnh và hướng dẫn của Bộ, ngành cấp trên, xây dựng mẫu phiếu điều tra, khảo sát để thực hiện đối với phạm vi được phân công.

Đồng thời, để tạo thuận lợi cho việc triển khai của cấp huyện, bảo đảm sự thống nhất về nội dung, tiêu chí đánh giá của từng nhóm đối tượng trên phạm vi toàn tỉnh, Sở Nội vụ chịu trách nhiệm xây dựng mẫu phiếu áp dụng đối với UBND cấp xã, Sở Y tế xây dựng mẫu phiếu áp dụng đối với các trạm y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo xây dựng mẫu phiếu áp dụng đối với các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo thuộc cấp huyện. Sau khi lấy ý kiến hoàn thiện mẫu phiếu, các Sở chuyển giao và tập huấn cho lực lượng điều tra viên chủ chốt của cấp huyện chậm nhất ngày 10/7/2015 (Sở Nội vụ chủ trì tổ chức).

3. Xác định quy mô mẫu điều tra đối với UBND cấp xã, các trạm y tế, các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo thuộc cấp huyện:

- Đối với UBND xã, phường, thị trấn: quy mô mẫu khảo sát tối thiểu là 40, đối với các đơn vị cấp xã có khối lượng hồ sơ giao dịch từ 500 hồ sơ/năm trở lên thì quy mô mẫu là từ 50 - 60.

- Đối với trạm y tế, các trường: thống nhất quy mô mẫu là 50.

Chọn mẫu ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng có thực hiện giao dịch thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ trong năm 2015 do chính các cơ quan, đơn vị được khảo sát, đánh giá cung cấp.

4. Lập dự toán kinh phí thực hiện:

Các Sở, UBND cấp huyện căn cứ số lượng cơ quan, đơn vị được khảo sát, đánh giá và quy mô mẫu điều tra để lập dự toán kinh phí thực hiện.

a) Đối với các Sở, dự toán cần thống nhất một số mức chi như sau:

- Mức chi thù lao cho người cung cấp thông tin vào bản câu hỏi: 30.000 đồng/phiếu điều tra;

- Mức chi thù lao cho điều tra viên: dự toán 45.000 đồng/phiếu điều tra (thực hiện khoán thù lao, trong đó đã bao gồm các chi phí để điều tra viên thực hiện nhiệm vụ. Khi triển khai điều tra cần lập bảng định mức thù lao điều tra viên theo địa bàn điều tra cho phù hợp với thực tế);

- Nhập thông tin phiếu điều tra và phân tích dữ liệu: dự toán 8.500 đồng/phiếu điều tra (định mức chi tiết sẽ được xác định lại trên cơ sở mẫu phiếu điều tra hoàn chỉnh);

- Viết báo cáo chuyên đề (nếu có): 5.000.000 đồng/báo cáo;

- Viết báo cáo tổng hợp: 10.000.000 đồng/báo cáo.

c) Đối với UBND huyện, thị xã, thành phố:

- Mức chi thù lao cho người cung cấp thông tin vào bản câu hỏi: 30.000 đồng/phiếu điều tra;

- Mức chi thù lao cho điều tra viên: 35.000 đồng/phiếu điều tra (thực hiện khoán thù lao, trong đó đã bao gồm các chi phí để điều tra viên thực hiện nhiệm vụ);

- Nhập thông tin phiếu điều tra và phân tích dữ liệu: dự toán 8.500 đồng/phiếu điều tra (định mức chi tiết sẽ được xác định lại trên cơ sở mẫu phiếu điều tra hoàn chỉnh);

- Viết báo cáo chuyên đề (nếu có): 5.000.000 đồng/báo cáo;

- Viết báo cáo tổng hợp: 8.000.000 đồng/báo cáo.

c) Đối với các nội dung chi khác gồm: xây dựng đề cương, lập mẫu phiếu điều tra, tập huấn điều tra viên, in ấn, văn phòng phẩm, tổ chức hội thảo, hội nghị công bố kết quả, làm thêm ngoài giờ,...: thực hiện theo Thông tư số 58/2011/TT-BTC ngày 11/5/2011 của Bộ Tài chính.

d) Đề nghị các Sở, UBND các huyện, thị xã, thành phố gửi dự toán chi tiết kinh phí thực hiện về Sở Nội vụ chậm nhất ngày 30/6/2015 để tổng hợp, thẩm định, gửi Sở Tài chính.

5. Các Sở, UBND các huyện, thị xã, thành phố cần thống nhất tiến độ thực hiện các công việc trọng tâm như sau:

- Xây dựng phương án điều tra, khảo sát chi tiết: chậm nhất ngày 01/7/2015;

- Tổng hợp thông tin khách hàng, xác định mẫu điều tra: trước ngày 10/7/2015;

- Tổ chức tập huấn điều tra viên (sau khi được các Sở chuyển giao phiếu điều tra và tập huấn cho điều tra viên chủ chốt): chậm nhất 15/7/2015.

- Triển khai khảo sát, lấy ý kiến: từ 15/7 – 31/7/2015;

- Tập huấn nhập thông tin phiếu điều tra (Sở Nội vụ chủ trì): trước 31/7/2015;

- Rà soát kết quả điều tra, thực hiện phúc tra, nhập thông tin phiếu điều tra vào phần mềm: từ 01/8 – 15/8/2015;

- Phân tích, kết xuất dữ liệu, xác định chỉ số mức độ hài lòng, viết báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá: 15/8 – 15/9/2015.

- Tổ chức công bố kết quả, gửi báo cáo về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh: trước ngày 30/9/2015.

Căn cứ hướng dẫn tại Công văn này, các Sở Y tế, Giáo dục và Đào tạo, UBND huyện, thị xã, thành phố nhanh chóng xây dựng kế hoạch triển khai, lập dự toán, bố trí nguồn lực và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ kế hoạch một cách chặt chẽ để bảo đảm tiến độ và chất lượng, phục vụ cho Hội nghị sơ kết cải cách hành chính giai đoạn I (2011 – 2015) của tỉnh dự kiến trong tháng 10/2015.

Nếu gặp vướng mắc, đề nghị liên hệ với Sở Nội vụ, Sở Tài chính để được hướng dẫn, hỗ trợ kịp thời. /nh

Nơi nhận:

- Như trên (VBĐT);
- UBND tỉnh (b/c – VBĐT);
- Sở TC (p/h-VBĐT);
- Phòng NV cấp huyện;
- Công thông tin CCHC tỉnh;
- Lưu: VT, CCHC (10 b).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Trọng Thái