

Số: 1651/KH-UBND

Vạn Ninh, ngày 18 tháng 7 năm 2019

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân và Trạm Y tế các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2019

Căn cứ Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc 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 2237/QĐ-UBND ngày 03/7/2019 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt Kế hoạch 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, các đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2019;

Căn cứ Kế hoạch cải cách hành chính năm 2019 được ban hành kèm theo Quyết định số 84/QĐ-UBND ngày 14/01/2019 của UBND huyện Vạn Ninh;

Ủy ban nhân dân huyện Vạn Ninh xây dựng Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân và Trạm Y tế các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2019 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, Ý NGHĨA:

1. 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 huyện nhằm đo lường khách quan, chính xác chất lượng dịch vụ do cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập 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 đơn vị sự nghiệp; từng bước nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện.

II. CƠ QUAN, ĐƠN VỊ ĐƯỢC KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ:

1. UBND các xã, thị trấn.
2. Trạm Y tế cấp xã.

III. NỘI DUNG TIẾN HÀNH:

1. Thu thập thông tin khách hàng:

a) Đối với UBND các xã, thị trấn: Đối tượng được khảo sát, lấy ý kiến được chọn ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng có giao dịch thủ tục, sử dụng

dịch vụ trong năm 2019 tại cơ quan được truy xuất từ phần mềm một cửa điện tử.

Ngoài thông tin, danh sách khách hàng được truy xuất từ phần mềm một cửa điện tử, UBND các xã, thị trấn phối hợp cung cấp thêm các thông tin khách hàng còn thiếu, chưa được cập nhật trên phần mềm ở các lĩnh vực, đảm bảo việc khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của khách hàng được khách quan, toàn diện.

b) Đối với Trạm Y tế cấp xã: Tiến hành khảo sát khách hàng trực tiếp tại đơn vị.

2. Quy mô phiếu điều tra, khảo sát:

- UBND các xã, thị trấn: 60 phiếu/cơ quan x 13 xã, thị trấn = 780 phiếu;

- Trạm Y tế cấp xã: 50 phiếu/trạm x 13 trạm = 650 phiếu.

Tổng cộng: 1.430 phiếu

(Kèm theo Phụ lục dự kiến phân bổ chi tiết số lượng phiếu điều tra theo lĩnh vực đối với UBND các xã, thị trấn năm 2019)

3. Tiến độ thực hiện:

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian triển khai
1	Xây dựng Kế hoạch, hoàn thiện mẫu phiếu điều tra, khảo sát, dự toán kinh phí triển khai thực hiện	Phòng Nội vụ chủ trì thực hiện	Trước ngày 20/7/2019
2	Cung cấp thông tin, số liệu phục vụ điều tra, xác định mẫu phiếu điều tra	Phòng Nội vụ trích xuất thông tin khách hàng từ phần mềm một cửa điện tử cấp xã. UBND các xã, thị trấn phối hợp cung cấp thêm các thông tin tổ chức, cá nhân có thực hiện giao dịch thủ tục hành chính trong năm 2019 tại cơ quan, đơn vị.	Trước ngày 31/7/2019
3	Tiến hành điều tra, khảo sát, lấy ý kiến khách hàng	- Lực lượng điều tra viên thuộc đơn vị nhà thầu chủ trì khảo sát, đánh giá tổ chức triển khai; - Phòng Nội vụ theo dõi, đôn đốc, hỗ trợ thực hiện.	Từ ngày 01/8/2019 - 15/9/2019
4	Thu phiếu điều tra và tiến	Đơn vị nhà thầu thu và bàn	Từ ngày

	hành phúc tra, thực hiện điều tra lại, điều tra bổ sung	giao phiếu điều tra về Phòng Nội vụ huyện để tổng hợp và tiến hành phúc tra 10% số phiếu điều tra.	15/9/2019 - 30/9/2019
5	Nhập thông tin phiếu điều tra vào phần mềm	Phòng Nội vụ chủ trì triển khai thực hiện	Từ ngày 30/9/2019 - 10/10/2019
6	Phân tích, kết xuất dữ liệu, xác định chỉ số mức độ hài lòng; viết báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá	Phòng Nội vụ chủ trì phối hợp với Sở Nội vụ triển khai thực hiện	Trước ngày 20/10/2019
7	Tổng hợp kết quả điều tra, gửi báo cáo về Sở Nội vụ tổng hợp chung	Phòng Nội vụ huyện chủ trì tham mưu thực hiện	Trước ngày 15/11/2019
8	Tổ chức Hội nghị công bố kết quả điều tra	Phòng Nội vụ tham mưu UBND huyện triển khai thực hiện.	Trước ngày 30/11/2019

4. Kinh phí thực hiện:

Phòng Nội vụ căn cứ theo các văn bản hướng dẫn của Sở Nội vụ và quy định tại Nghị định số 63/2014/NĐ-CP của Chính phủ; Thông tư số 58/2016/TT-BTC ngày 29/3/2016 và Thông tư số 109/2016/TT-BTC ngày 30/6/2016 của Bộ Tài chính để chủ trì thực hiện việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí điều tra từ nguồn kinh phí cải cách hành chính đã được UBND huyện cấp cho Phòng Nội vụ trong năm 2019.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Các phòng ban, đơn vị, UBND các xã, thị trấn, Trạm Y tế cấp xã tổ chức phổ biến Kế hoạch, chỉ đạo các đơn vị, bộ phận trực thuộc tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ để lực lượng điều tra viên thực hiện nhiệm vụ đúng tiến độ, hiệu quả.

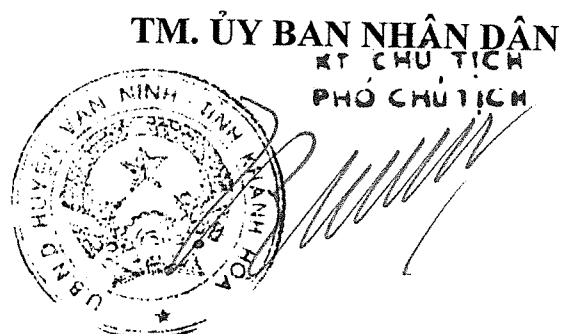
2. Giao Phòng Nội vụ chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện Kế hoạch; tham mưu UBND huyện hoàn tất thủ tục hồ sơ, hợp đồng đơn vị nhà thầu để thực hiện việc điều tra, khảo sát đảm bảo thời gian theo quy định.

3. Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao huyện, Ban Biên tập Cổng thông tin điện tử huyện, UBND các xã, thị trấn đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện; phối hợp cung cấp thông tin trong quá trình triển khai, khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân và Trạm Y tế các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2019. Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị liên quan căn cứ nội dung tổ chức triển khai thực hiện. /.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (b/c);
- UBND các xã, thị trấn;
- Trạm Y tế cấp xã;
- Các phòng chuyên môn huyện;
- Trung tâm Văn hóa - TT&TT;
- Ban Biên tập Công TTĐT huyện;
- Lưu: VT, NV. *KVK*



Trần Ngọc Khiêm

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN VẠN NINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Phụ lục

**DỰ KIẾN PHÂN BỐ PHIẾU CHI TIẾT THEO LĨNH VỰC NĂM 2019
ĐỐI VỚI UBND CÁC XÃ, THỊ TRẤN TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN VẠN NINH**
(Kèm theo Kế hoạch số: 165/KH-UBND ngày 8 / 7/2019 của UBND huyện Vạn Ninh)

STT	Tên đơn vị	Tên lĩnh vực						Tổng
		Tư pháp	Lao động - TB và XH	Tài nguyên và môi trường	Giao thông, Xây dựng	Giáo dục, Y tế	Các lĩnh vực khác	
1	UBND thị trấn Vạn Giã	26	27	4	0	0	3	60
2	UBND xã Vạn Lương	27	29	4	0	0	0	60
3	UBND xã Vạn Hưng	33	22	5	0	0	0	60
4	UBND xã Vạn Phú	37	20	3	0	0	0	60
5	UBND xã Vạn Thắng	41	15	4	0	0	0	60
6	UBND xã Vạn Bình	30	25	5	0	0	0	60
7	UBND xã Vạn Khánh	40	15	5	0	0	0	60
8	UBND xã Vạn Phước	40	15	5	0	0	0	60
9	UBND xã Vạn Long	32	25	3	0	0	0	60
10	UBND xã Vạn Thọ	36	18	5	0	0	1	60
11	UBND xã Vạn Thanh	40	15	5	0	0	0	60
12	UBND xã Đại Lãnh	36	21	3	0	0	0	60
13	UBND xã Xuân Sơn	37	20	3	0	0	0	60
Tổng cộng		455	267	54	0	0	4	780