

Số: 2149/KH-UBND

Vạn Ninh, ngày 28 tháng 6 năm 2022

## **KẾ HOẠCH**

### **Khảo sát, đánh giá chỉ số 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 2022**

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 1732/QĐ-UBND ngày 15/6/2022 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 2022;

Căn cứ Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 10/01/2022 của UBND huyện Vạn Ninh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2022;

Ủy ban nhân dân huyện Vạn Ninh xây dựng Kế hoạch khảo sát, đánh giá chỉ số 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 2022 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 2022 tại cơ quan được truy xuất từ phần mềm một cửa điện tử.

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 2022)

### 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 30/6/2022
2	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 15/7/2022 - 30/9/2022
3	Thu phiếu điều tra và tiến hành phúc tra, thực hiện điều tra lại, điều tra bổ sung	Đơn vị nhà thầu thu và bàn giao phiếu điều tra về Phòng Nội vụ huyện để tổng hợp và tiến hành phúc tra 10% số phiếu điều tra.	Từ ngày 01/10/2022 - 15/10/2022
4	Nhập thông tin phiếu điều tra vào phần mềm	Phòng Nội vụ chủ trì triển khai phương án nhập liệu	Từ ngày 16/10/2022 - 31/10/2022
5	Phân tích, kết xuất dữ liệu, xác định chỉ số mức độ hài lòng; dự thảo báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá	Phòng Nội vụ chủ trì tham mưu phối hợp với Sở Nội vụ triển khai thực hiện	Trước ngày 15/11/2022
6	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 30/11/2022
7	Công bố kết quả điều tra	Phòng Nội vụ tham mưu UBND huyện triển khai thực hiện.	Trước ngày 15/12/2022





#### 4. Kinh phí thực hiện

Phòng Nội vụ căn cứ theo các văn bản hướng dẫn của Sở Nội vụ và quy định pháp luật 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 2022.

#### IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng ban, đơn vị, Trung tâm Y tế huyện Vạn Ninh, 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.

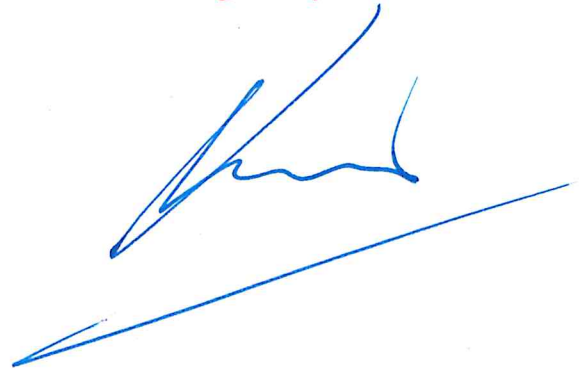
Trên đây là Kế hoạch khảo sát, đánh giá chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân và Trạm Y tế các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2022. Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị liên quan căn cứ nội dung tổ chức triển khai thực hiện. /: *ĐNQ*

#### Nơi nhận: (VBĐT)

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

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH



Đàm Ngọc Quang



Phụ lục

**DỰ KIẾN PHÂN BỐ PHIẾU CHI TIẾT THEO LĨNH VỰC NĂM 2022  
ĐỐI VỚI UBND CÁC XÃ, THỊ TRẤN TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN VẠN NINH**  
(Kèm theo Kế hoạch số: 2/49 /KH-UBND ngày 28 / 6 /2022 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	30	20	5	0	0	5	60
2	UBND xã Vạn Lương	30	20	5	0	0	5	60
3	UBND xã Vạn Hưng	30	20	5	0	0	5	60
4	UBND xã Vạn Phú	30	20	5	0	0	5	60
5	UBND xã Vạn Thắng	30	20	5	0	0	5	60
6	UBND xã Vạn Bình	30	20	5	0	0	5	60
7	UBND xã Vạn Khánh	30	20	5	0	0	5	60
8	UBND xã Vạn Phước	30	20	5	0	0	5	60
9	UBND xã Vạn Long	30	20	5	0	0	5	60
10	UBND xã Vạn Thọ	30	20	5	0	0	5	60
11	UBND xã Vạn Thạnh	30	20	5	0	0	5	60
12	UBND xã Đại Lãnh	30	20	5	0	0	5	60
13	UBND xã Xuân Sơn	30	20	5	0	0	5	60
	<b>Tổng cộng</b>	<b>390</b>	<b>260</b>	<b>65</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>780</b>

