

Số: /KH-UBND

Vạn Ninh, ngày tháng 7 năm 2024

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, Trạm Y tế các xã, thị trấn và các đơn vị trường học trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2024

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 1711/QĐ-UBND ngày 01/7/2024 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 2024;

Căn cứ Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 11/01/2024 của UBND huyện Vạn Ninh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024;

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, Trạm Y tế các xã, thị trấn và các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2024 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.

3. Góp phần thực hiện thành công các mục tiêu của Chương trình, Kế hoạch cải cách hành chính huyện Vạn Ninh giai đoạn 2021 - 2025. Làm căn cứ phục vụ đánh giá, xếp loại kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

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

UBND huyện tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các đơn vị, địa phương sau:

1. UBND các xã, thị trấn.
2. Trạm Y tế cấp xã.
3. Các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo thuộc phạm vi quản lý của UBND huyện, gồm 09 trường, cụ thể như sau:
 - Khối Mầm non: Trường Mầm non Vạn Thắng; Trường Mầm non Vạn Phú.
 - Khối Tiểu học: Trường Tiểu học Vạn Giã 1, Trường Tiểu học Vạn Giã 2; Trường Tiểu học Vạn Phú; Trường Tiểu học Vạn Thọ.
 - Khối Trung học cơ sở: Trường THCS Văn Lang; Trường THCS Nguyễn Bình Khiêm; Trường THCS Lý Thường Kiệt.

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 hành chính, sử dụng dịch vụ công trong năm 2024 tại cơ quan được truy xuất từ phần mềm một cửa điện tử thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

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

c) Đối với các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo: Tiến hành khảo sát khách hàng là phụ huynh học sinh các Trường Mầm non, Tiểu học, Trung học cơ sở.

- Cấp Mầm non: Mỗi đơn vị cung cấp danh sách tất cả phụ huynh có con nhập học trong năm học 2023-2024;

- Cấp Tiểu học: Mỗi đơn vị cung cấp danh sách 100 phụ huynh khối lớp 1 và 100 phụ huynh khối lớp 5 trong năm học 2023-2024;

- Cấp Trung học cơ sở: Mỗi đơn vị cung cấp danh sách 100 phụ huynh khối lớp 6 và 100 phụ huynh khối lớp 9 trong năm học 2023-2024;

* Ghi chú: Yêu cầu các trường cung cấp danh sách phụ huynh học sinh của khối lớp được tiến hành khảo sát trong phạm vi toàn xã, thị trấn; không tập trung vào một khu vực, thôn, tổ dân phố.

UBND các xã, thị trấn và các đơn vị trường học được nêu tại Mục II gửi danh sách khách hàng (theo mẫu đính kèm) về Phòng Nội vụ **trước ngày 25/7/2024**.

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;
- Đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo: 50 phiếu/trường x 9 trường = 450 phiếu.

Tổng cộng: 1.880 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 2024)

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 15/7/2024
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 15/7/2024 - 30/9/2024
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 01/10/2024 - 25/10/2024
4	Nhập thông tin phiếu điều tra vào phần mềm	Phòng Nội vụ chủ trì triển khai phương án nhập liệu	Trước ngày 05/11/2024
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 20/11/2024
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 05/12/2024
7	Công bố kết quả điều tra	Phòng Nội vụ tham mưu UBND huyện triển khai thực hiện.	Trước ngày 15/12/2024

4. Kinh phí thực hiện

1. Từ nguồn kinh phí cải cách hành chính đã được cấp cho Phòng Nội vụ huyện trong năm 2024. Riêng việc điều tra, khảo sát đối với các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo phát sinh tăng thêm trong năm 2024 theo Kế hoạch và chỉ tiêu giao của UBND tỉnh tại Quyết định số 1711/QĐ-UBND ngày 01/7/2024, Phòng Nội vụ xây dựng dự toán kinh phí thực hiện trình UBND huyện phê duyệt, cấp bổ sung kinh phí. Giao Phòng Tài chính - Kế hoạch tham mưu UBND huyện thẩm định, cấp bổ sung kinh phí đối với nội dung phát sinh đối tượng khảo sát là các đơn vị trường học trong năm 2024 để Phòng Nội vụ triển khai thực hiện.

2. Giao 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 theo quy định.

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, thị trấn, đơn vị trường học 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, Trạm Y tế các xã, thị trấn và các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2024. Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan căn cứ nội dung tổ chức triển khai thực hiện./.

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;
- Các đơn vị trường học;
- Lưu: VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đàm Ngọc Quang