

Số: 3216/KH-UBND

Cam Lâm, ngày 02 tháng 8 năm 2016

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 trên địa bàn huyện Cam Lâm năm 2016

Căn cứ Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/08/2014 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 2089/QĐ-UBND ngày 20/7/2016 của Ủy ban nhân dân 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 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 2016;

Căn cứ Quyết định số 215/QĐ-UBND ngày 18/02/2016 của UBND huyện Cam Lâm về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2016,

Ủy ban nhân dân huyện Cam Lâm 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 hành chính nhà nước, các đơn vị sự nghiệp công lập y tế trên địa bàn huyện Cam Lâm năm 2016, cụ thể như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

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, đơn vị sự nghiệp công lập y tế (sau đây gọi tắt là khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng) nhằm đo lường khách quan, chính xác chất lượng dịch vụ và mức độ hưởng thụ lợi ích từ dịch vụ hành chính công; phát huy quyền làm chủ và tham gia xây dựng chính quyền nhà nước của nhân dân.

Thông qua khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng kịp thời phát hiện những mặt mạnh, những điểm yếu và nguyên nhân làm cơ sở để định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; từng bước nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Phải bảo đảm khách quan, khoa học và minh bạch; phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về hoạt động cung ứng dịch vụ hành



chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã và các Trạm y tế trên địa bàn huyện.

- Không bắt buộc cung cấp thông tin về nhân thân của người được khảo sát.
- Nghiêm cấm mọi hành vi sửa chữa, làm sai lệch kết quả khảo sát.

II. Nội dung kế hoạch

1. Phạm vi, đối tượng khảo sát, đánh giá

- Tổ chức, cá nhân có giao dịch thủ tục hành chính (đã nhận kết quả) tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của 14 xã, thị trấn.
- Tổ chức, cá nhân có sử dụng dịch vụ tại 14 Trạm y tế trên địa bàn huyện.

2. Hình thức, địa điểm, thời gian điều tra, khảo sát

- Hình thức điều tra, khảo sát: Kết hợp khảo sát bằng phiếu điều tra; phỏng vấn qua điện thoại và phỏng vấn trực tiếp.
- Địa điểm: Tại hộ gia đình, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã và các Trạm Y tế.
- Thời gian điều tra, khảo sát: Từ ngày 20/8/2016 đến 10/9/2016.

3. Quy mô mẫu điều tra

- Việc xác định quy mô mẫu điều tra cho từng cơ quan, đơn vị được thực hiện theo phương pháp hạn ngạch, có xem xét khối lượng hồ sơ theo từng lĩnh vực và số lượng khách hàng giao dịch, phù hợp với đặc thù của từng cơ quan, địa phương.

- Dự kiến số phiếu điều tra phân theo từng khối cơ quan, đơn vị như sau:

+ Đối với cấp xã: Thống nhất quy mô mẫu là 60 phiếu/đơn vị.

Chọn mẫu ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng có thực hiện giao dịch thủ tục hành chính trong năm 2016 do chính các đơn vị được khảo sát, đánh giá cung cấp được truy xuất từ Phần mềm một cửa điện tử.

+ Đối với Trạm Y tế: Thống nhất quy mô mẫu là 50 phiếu/đơn vị; tiến hành khảo sát khách hàng trực tiếp tại đơn vị.

4. Kết quả khảo sát

Kết quả khảo sát được công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, UBND các xã, thị trấn, các Trạm Y tế, được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử huyện và được phát trên Đài Truyền thanh - Truyền hình huyện để tổ chức, công dân biết và phản hồi, kiến nghị.

Kết quả khảo sát ý kiến đánh giá là kênh thông tin tham khảo phục vụ công tác đánh giá, khen thưởng, kỷ luật đối với người làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã cũng như các đơn vị liên quan.

Sử dụng làm kênh thông tin phục vụ cho công tác đánh giá, xếp hạng chỉ số cải cách hành chính hàng năm trên địa bàn huyện.

5. Kinh phí khảo sát: Bố trí từ nguồn kinh phí cải cách hành chính được cấp trong ngân sách huyện năm 2016.

III. Quy trình và tổ chức thực hiện

1. Quy trình thực hiện

- Xây dựng phương án điều tra chi tiết và dự toán kinh phí thực hiện: Chậm nhất ngày 05/8/2016.

- Thành lập tổ điều tra viên phục vụ hoạt động điều tra, khảo sát: Chậm nhất ngày 05/8/2016.

- Tổng hợp thông tin khách hàng: Trước ngày 10/8/2016.

- Tổ chức tập huấn điều tra viên (sau khi được các Sở Nội vụ chuyển giao phiếu điều tra): Chậm nhất ngày 20/8/2016.

- Triển khai điều tra, khảo sát: Từ 20/8 - 10/9/2016.

- Rà soát kết quả điều tra, thực hiện phúc tra, nhập thông tin phiếu điều tra vào phần mềm: Từ 10/9 - 20/9/2016.

- Phân tích, kết xuất dữ liệu, dự thảo báo cáo kết quả điều tra: Từ 20/9 - 30/9/2016.

- Tổng hợp kết quả điều tra, gửi báo cáo về Sở Nội vụ: Trước ngày 15/11/2016.

- Tổ chức Hội nghị công bố kết quả điều tra: Trước ngày 30/11/2016.

2. Tổ chức thực hiện

2.1. Phòng Nội vụ

- Chủ trì tham mưu UBND huyện triển khai quy trình thực hiện điều tra, khảo sát theo tiến độ.

- Tập huấn, hướng dẫn cách thức khảo sát, phương án triển khai điều tra, khảo sát cho các điều tra viên.

- Tổng hợp kết quả thực hiện; tham mưu UBND huyện công bố kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng hàng năm.

- Trên cơ sở kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng, tổng hợp, phân tích, đánh giá và kiến nghị, đề xuất các giải pháp khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã và các Trạm Y tế trên địa bàn huyện.

2.2. Trung tâm Y tế huyện

Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ điều tra viên thực hiện nhiệm vụ đúng tiến độ, hiệu quả.

2.3. Ủy ban nhân dân và Trạm y tế các xã, thị trấn

Phối hợp chặt chẽ, cung cấp thông tin đầy đủ cho Phòng Nội vụ và các cơ quan liên quan phục vụ việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng theo Kế hoạch.

2.4. Phòng Tài chính - Kế hoạch

Hướng dẫn, thẩm định và kiểm tra việc thực hiện lập dự toán, bố trí và sử dụng kinh phí của Phòng Nội vụ theo đúng quy định hiện hành trình UBND huyện xem xét, quyết định.

2.5. Đài Truyền thanh - Truyền hình huyện, Cổng Thông tin điện tử huyện

Phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch; phối hợp cung cấp thông tin phục vụ điều tra, khảo sát; công bố kịp thời kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đến các tầng lớp nhân dân.

UBND huyện Cam Lâm yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn căn cứ kế hoạch thực hiện. / *hm*

Nơi nhận: *kl*

- Sở Nội vụ;
- TT. HĐND, UBND, UBMTTQVN huyện;
- Phòng Tài chính - Kế hoạch;
- Đài Truyền thanh - Truyền hình huyện;
- Cổng thông tin điện tử huyện;
- Trung tâm Y tế huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trạm Y tế các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, PNV.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH



Nguyễn Hữu Hảo