SAO Y; BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÂN PHONG;
Thời gian ký: 22/05/2023 08:22:40 +07:00

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: 1118 /QĐ-UBND	*Khánh Hòa, ngày 19 tháng 5 năm 2023*

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt 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, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2023

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12 tháng 8 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa 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 Chương trình cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021 - 2030 ban hành kèm theo Quyết định số 4831/QĐ-UBND ngày 24 tháng 12 năm 2021 của UBND tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 3604/QĐ-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2023;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 1415/TTr-SNV ngày 15 tháng 5 năm 2023.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này 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, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2023.

Điều 2. Trách nhiệm thực hiện:

1. Các cơ quan, địa phương được giao chủ trì khảo sát căn cứ Kế hoạch để xây dựng phương án triển khai chi tiết; báo cáo về Sở Nội vụ đúng thời hạn quy định.

2. Giao Giám đốc Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan hoàn thiện các mẫu phiếu điều tra; hướng dẫn các cơ quan, địa phương, đơn vị liên quan tổ chức triển khai khảo sát, đánh giá bảo đảm tiến độ và hiệu quả.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các Sở: Nội vụ,

Giáo dục và Đào tạo; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3 (VBĐT);
- TT. HĐND tỉnh;
- TT. UBND tỉnh;
- LĐ.VPUBND tỉnh;
- Cổng TTĐT tỉnh (VBĐT);
- Cổng TTĐT CCHC tỉnh (VBĐT);
- Đài PT-TH, Báo Khánh Hòa (VBĐT);
- Lưu: VT, SNV, DL.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Nguyễn Tấn Tuân

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

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, đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2023

(Kèm theo Quyết định số 1118 /QĐ-UBND ngày 19 tháng 5 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)

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 các Sở, ngành, các cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn, các đơn vị sự nghiệp y tế, giáo dục và đào tạo nhằm đo lường khách quan, chính xác chất lượng dịch vụ do các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trên địa bàn tỉnh 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 để nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

3. Góp phần thực hiện thành công các mục tiêu của Chương trình cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021-2030. Làm căn cứ phục vụ đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

1. Sở Nội vụ chủ trì tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các cơ quan, đơn vị sau:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong (trừ Thanh tra tỉnh, Ban Dân tộc, Văn phòng UBND tỉnh);

- Các cơ quan ngành dọc (và các Chi cục, đơn vị trực thuộc) gồm: Cục Thuế tỉnh, Cục Hải quan tỉnh, Công an tỉnh, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Bảo hiểm Xã hội tỉnh;

- UBND các huyện, thị xã, thành phố (trừ huyện Trường Sa);

- Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh và các chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai;

- Các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa thuộc tỉnh;

- Các phòng khám đa khoa khu vực huyện, thị xã, thành phố.

2. Sở Giáo dục và Đào tạo: Chủ trì tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng

đối với các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo và các trường Cao đẳng, Đại học thuộc tỉnh.

3. UBND các huyện, thị xã, thành phố: Chủ trì tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với UBND các xã, phường, thị trấn; các trạm y tế; các trường mầm non, tiểu học và trung học cơ sở theo địa bàn quản lý.

III. QUY MÔ MẪU ĐIỀU TRA

1. 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 trên phạm vi toàn tỉnh như sau: *Theo phụ lục đính kèm.*

2. Yêu cầu phân bổ phiếu điều tra và xác định đối tượng khảo sát, lấy ý kiến

- Trên cơ sở quy mô mẫu điều tra dự kiến, thực hiện phân bổ phiếu điều tra theo địa bàn để bảo đảm tính đại diện của mẫu điều tra. Việc phân bổ số lượng phiếu điều tra có thể được điều chỉnh căn cứ tình hình thực tế, bảo đảm các yêu cầu thống kê.

- Đối với các cơ quan hành chính, đối tượng được khảo sát, lấy ý kiến được chọn theo phương pháp ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng có giao dịch thủ tục, sử dụng dịch vụ trong năm 2023 (đảm bảo tỷ lệ khách hàng trực tiếp và trực tuyến phù hợp theo số lượng hồ sơ phát sinh) tại các cơ quan được truy xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, phần mềm chuyên ngành.

- Đối với các đơn vị cung cấp dịch vụ y tế, tiến hành khảo sát khách hàng trực tiếp tại đơn vị.

- 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) và học sinh, sinh viên các Trường Cao đẳng, Đại học thuộc tỉnh.

IV. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ
1	Hoàn thiện mẫu phiếu, xây dựng phương án điều tra chi tiết và dự toán kinh phí thực hiện	Các cơ quan chủ trì tại Mục II xây dựng và phê duyệt phương án triển khai điều tra xã hội học trong phạm vi phân công	Trước ngày 15/7/2023

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ
3	Triển khai điều tra, khảo sát	Cơ quan được phân công chủ trì khảo sát, đánh giá tổ chức triển khai	Từ ngày 15/7 - 30/9/2023
4	Thu phiếu điều tra và tiến hành phúc tra, thực hiện điều tra lại, điều tra bổ sung	Cơ quan được phân công chủ trì giao đơn vị đầu mối thu hồi phiếu và tiến hành phúc tra 10% số phiếu điều tra	Từ ngày 01/10 - 25/10/2023
5	Nhập thông tin phiếu điều tra vào phần mềm	Cơ quan được phân công chủ trì tổ chức thực hiện	Trước ngày 05/11/2023
6	Phân tích và kết xuất dữ liệu, dự thảo báo cáo kết quả điều tra	Cơ quan được phân công chủ trì thực hiện	Trước ngày 20/11/2023
7	Tổng hợp kết quả điều tra, gửi báo cáo kết quả về Sở Nội vụ để tổng hợp chung	Cơ quan chủ trì khảo sát thực hiện	Trước ngày 05/12/2023
8	Công bố kết quả điều tra	Cơ quan được phân công chủ trì công bố kết quả điều tra theo phạm vi phân công	Trước ngày 15/12/2023
		Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh công bố kết quả chung toàn tỉnh	

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì khảo sát bố trí kinh phí từ ngân sách năm 2023 theo đúng nội dung định mức hiện hành.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố căn cứ Kế hoạch này để xây dựng phương án triển khai chi tiết, tổ chức thực hiện nhiệm vụ đúng tiến độ, hiệu quả; báo cáo về Sở Nội vụ đúng thời hạn quy định.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương chỉ đạo các tổ chức, đơn vị trực thuộc tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ để điều tra viên thực hiện nhiệm vụ đúng tiến độ, hiệu

quả; phối hợp với các cơ quan chủ trì thông tin cuộc khảo sát và kết quả khảo sát đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Căn cứ kết quả khảo sát để xây dựng và thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan, đơn vị; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

3. Đài Phát thanh và Truyền hình Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa, các trang mạng xã hội thuộc tỉnh phối hợp truyền thông thông tin cuộc khảo sát và kết quả khảo sát đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

4. Giao Giám đốc Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan hoàn thiện các mẫu phiếu điều tra; hướng dẫn các cơ quan, địa phương, đơn vị liên quan tổ chức triển khai khảo sát, đánh giá bảo đảm tiến độ và hiệu quả./.

Phụ lục I

DANH SÁCH CƠ QUAN, ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐIỀU TRA VÀ PHÂN BỔ MẪU ĐIỀU TRA NĂM 2023

(Kèm theo Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2023)

Stt	Cơ quan, đơn vị được khảo sát	Số phiếu khảo sát
A	**KHỐI SỞ**	**1.220**
1	Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong	30
2	Sở Công Thương	80
3	Sở Du lịch	40
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	40
5	Sở Giao thông vận tải	120
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	120
7	Sở Khoa học và Công nghệ	30
8	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	80
9	Sở Ngoại vụ	30
10	Sở Nội vụ	50
11	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	120
12	Sở Tài chính	50
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	80
14	Sở Thông tin và Truyền thông	30
15	Sở Tư pháp	120
16	Sở Văn hóa và Thể thao	50
17	Sở Xây dựng	50
18	Sở Y tế	100
B	**CƠ QUAN NGÀNH DỌC**	**2.660**
I	**KHỐI BẢO HIỂM XÃ HỘI**	**750**
1	Bảo hiểm xã hội tỉnh	150
2	Bảo hiểm xã hội thành phố Cam Ranh	90
3	Bảo hiểm xã hội thị xã Ninh Hòa	90
4	Bảo hiểm xã hội huyện Cam Lâm	90

Stt	Cơ quan, đơn vị được khảo sát	Số phiếu khảo sát
5	Bảo hiểm xã hội huyện Diên Khánh	90
6	Bảo hiểm xã hội huyện Khánh Sơn	70
7	Bảo hiểm xã hội huyện Khánh Vĩnh	80
8	Bảo hiểm xã hội huyện Vạn Ninh	90
II	**KHỐI KHO BẠC NHÀ NƯỚC**	**450**
1	Kho bạc Nhà nước tỉnh	100
2	Kho bạc Nhà nước Cam Ranh	50
3	Kho bạc Nhà nước Ninh Hòa	50
4	Kho bạc Nhà nước Cam Lâm	50
5	Kho bạc Nhà nước Diên Khánh	50
6	Kho bạc Nhà nước Khánh Sơn	50
7	Kho bạc Nhà nước Khánh Vĩnh	50
8	Kho bạc Nhà nước Vạn Ninh	50
III	**KHỐI CƠ QUAN THUẾ**	**640**
1	Cục Thuế tỉnh	100
2	Chi cục thuế thành phố Nha Trang	150
3	Chi cục thuế khu vực Tây Khánh Hòa	120
4	Chi cục thuế khu vực Bắc Khánh Hòa	120
5	Chi cục thuế khu vực Nam Khánh Hòa	150
IV	**KHỐI HẢI QUAN**	**50**
V	**KHỐI CÔNG AN**	**740**
1	Công an tỉnh	100
2	Công an thành phố Nha Trang	80
3	Công an thành phố Cam Ranh	80
4	Công an thị xã Ninh Hòa	80
5	Công an huyện Cam Lâm	80
6	Công an huyện Diên Khánh	80
7	Công an huyện Khánh Sơn	80
8	Công an huyện Khánh Vĩnh	80

Stt	Cơ quan, đơn vị được khảo sát	Số phiếu khảo sát
9	Công an huyện Vạn Ninh	80
VI	**NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC TỈNH**	**30**
C	**KHỐI UBND CẤP HUYỆN**	**1.350**
1	UBND thành phố Nha Trang	190
2	UBND thành phố Cam Ranh	170
3	UBND thị xã Ninh Hòa	180
4	UBND huyện Cam Lâm	170
5	UBND huyện Diên Khánh	170
6	UBND huyện Khánh Sơn	150
7	UBND huyện Khánh Vĩnh	150
8	UBND huyện Vạn Ninh	170
D	**KHỐI UBND CẤP XÃ (136 đơn vị)**	**8.160**
E	**KHỐI VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI**	**540**
G	**KHỐI SỰ NGHIỆP**	**10.740**
I	**SỰ NGHIỆP Y TẾ**	**9.580**
1	Khối Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa (14 đơn vị)	1.660
2	Các phòng khám đa khoa khu vực (14 đơn vị)	1.120
3	Trạm y tế các xã, phường, thị trấn (136 đơn vị)	6.800
II	**SỰ NGHIỆP GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**	**1.160**
Tổng (A) + (B) + (C) +(D) + (E) + (G)		***24.670***

Phụ lục II

QUY MÔ VÀ PHÂN BỔ MẪU ĐIỀU TRA NĂM 2023 ĐỐI VỚI UBND CẤP XÃ, TRẠM Y TẾ, ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP

(Kèm theo Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2023)

Stt	Cơ quan chủ trì khảo sát	UBND cấp xã			Trạm Y tế			Đơn vị cung cấp dịch vụ y tế			ĐVSN giáo dục và đào tạo			TỔNG	
		Số đơn vị	Quy mô mẫu (Số phiếu /đv)	Tổng số phiếu	Số trạm	Quy mô mẫu (Số phiếu /đv)	Số phiếu	Số đơn vị	Quy mô mẫu (Số phiếu /đv)	Số phiếu	Số đơn vị	Quy mô mẫu (Số phiếu /đv)	Tổng số phiếu	Số đơn vị	Số phiếu
I.	**UBND CẤP HUYỆN**	**136**		**8.160**	**136**		**6.800**	**0**		**0**	**12**		**600**	**284**	**15.560**
1	UBND thành phố Nha Trang	27	60	1.620	27	50	1.350				6	50	300	60	3.270
2	UBND thành phố Cam Ranh	15	60	900	15	50	750						0	30	1.650
3	UBND thị xã Ninh Hoà	27	60	1.620	27	50	1.350				6	50	300	60	3.270
4	UBND huyện Cam Lâm	14	60	840	14	50	700						0	28	1.540
5	UBND huyện Diên Khánh	18	60	1.080	18	50	900						0	36	1.980
6	UBND huyện Khánh Sơn	8	60	480	8	50	400						0	16	880
7	UBND huyện Khánh Vĩnh	14	60	840	14	50	700						0	28	1.540
8	UBND huyện Vạn Ninh	13	60	780	13	50	650						0	26	1.430
II.	**SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**										**8**	**70**	**560**	**8**	**560**
III.	**SỞ NỘI VỤ**							**28**		**2.780**				**28**	**2.780**
1	*Bệnh viện Đa khoa tỉnh*							*1*	*200*	*200*					
2	*Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh*							*1*	*150*	*150*					
3	*Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa*							*1*	*150*	*150*					
4	*Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm*							*1*	*150*	*150*					
5	*Bệnh viện Đa khoa huyện Diên Khánh*							*1*	*150*	*150*					
6	*Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm*							*1*	*100*	*100*					
7	*Bệnh viện Đa khoa huyện Vạn Ninh*							*1*	*100*	*100*					
8	*Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn*							*1*	*100*	*100*					

Stt	Cơ quan chủ trì khảo sát	UBND cấp xã			Trạm Y tế			Đơn vị cung cấp dịch vụ y tế			ĐVSN giáo dục và đào tạo			TỔNG	
		Số đơn vị	Quy mô mẫu (Số phiếu /đv)	Tổng số phiếu	Số trạm	Quy mô mẫu (Số phiếu /đv)	Số phiếu	Số đơn vị	Quy mô mẫu (Số phiếu /đv)	Số phiếu	Số đơn vị	Quy mô mẫu (Số phiếu /đv)	Tổng số phiếu	Số đơn vị	Số phiếu
9	*Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh*							*1*	*100*	*100*					
10	*Bệnh viện Da liễu*							*1*	*100*	*100*					
11	*Bệnh viện Lao và Bệnh phổi*							*1*	*100*	*100*					
12	*Bệnh viện Y học cổ truyền - Phục hồi chức năng*							*1*	*100*	*100*					
13	*Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới*							*1*	*100*	*100*					
14	*Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần Khánh Hòa*							*1*	*60*	*60*					
15	*Các phòng khám đa khoa khu vực tại các huyện, thị xã, thành phố*							*14*	*80*	*1.120*					
TỔNG (I+II+III):		**136**		**8.160**	**136**		**6.800**	**28**		**2.780**	**20**		**1.160**	**320**	**18.900**