

Số: /KH-UBND

Cam Ranh, ngày tháng 6 năm 2023

## KẾ HOẠCH

### Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND các xã, phường, Trạm Y tế trên địa bàn thành phố năm 2023

Căn cứ Quyết định số 1118/QĐ-UBND ngày 19/5/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa về 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 2023;

UBND thành phố xây dựng Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND các xã, phường; Trạm Y tế trên địa bàn thành phố năm 2023 cụ thể:

#### 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 UBND xã, phường, các Trạm y tế trên địa bàn thành phố nhằm đo lường khách quan, chính xác, chất lượng dịch vụ do cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập cung cấp.

Thông qua khảo sát, phát hiện kịp thời những mặt mạnh, những tồn tại và nguyên nhân, xây dựng và thực hiện các giải pháp khắc phục, nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

##### 2. Yêu cầu

- Đảm bảo khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch, dân chủ trong việc điều tra, khảo sát, đánh giá và công bố kết quả.

- Nghiêm cấm các hành vi cản trở điều tra xã hội học, can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả điều tra, khảo sát.

#### II. ĐỐI TƯỢNG, HÌNH THỨC VÀ NỘI DUNG KHẢO SÁT

##### 1. Cơ quan, đơn vị được khảo sát: 30 đơn vị

- Khối cơ quan hành chính: UBND xã, phường: 15/15 đơn vị

- Khối đơn vị sự nghiệp: Trạm Y tế: 15/15 đơn vị;

- Đối với cơ quan hành chính, đối tượng 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 2023 tại các cơ quan do chính các cơ quan cung cấp và thông tin được truy xuất từ Phần mềm một cửa điện tử.

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

**2. Số lượng phiếu khảo sát:** 1.650 phiếu.

- UBND xã, phường: 15 đơn vị x 60 phiếu = 900 phiếu

- Trạm Y tế: 15 đơn vị x 50 phiếu = 750 phiếu

**3. Hình thức khảo sát:**

- Khảo sát theo phiếu điều tra.

- Phương án khảo sát theo chỉ đạo của Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa.

**4. Nội dung phiếu khảo sát:** Do Sở Nội vụ soạn thảo gửi về địa phương thực hiện gồm:

a) Phiếu khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của các Trạm y tế xã, phường.

b) Phiếu khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã, phường.

### **III. NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN**

<b>TT</b>	<b>Nội dung công việc</b>	<b>Trách nhiệm thực hiện</b>	<b>Tiến độ</b>
1	Xây dựng kế hoạch, dự toán kinh phí thực hiện	Phòng Nội vụ tham mưu UBND thành phố theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.	Trong tháng 6/2023
2	Cung cấp thông tin, số liệu phục vụ điều tra	Các cơ quan, đơn vị tại mục II Kế hoạch này gửi thông tin tổ chức, cá nhân thực hiện giao dịch, thủ tục, sử dụng dịch vụ của đơn vị trong năm 2023 về Phòng Nội vụ.	Trước ngày 15/7/2023
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 01/10/2023-25/10/2023

5	Nhập thông tin phiếu điều tra vào phần mềm	Phòng Nội vụ chủ trì tổ chức thực hiện	Từ ngày 01/10/2023-01/11/2023
6	Phân tích và kết xuất dữ liệu, viết báo cáo gửi Sở Nội vụ	Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ	Trước ngày 20/11/2023
7	Tổng hợp báo cáo kết quả điều tra, gửi báo cáo về Sở Nội vụ	Phòng Nội vụ chủ trì	Trước ngày 05/12/2023
8	Tổ chức công bố báo cáo kết quả điều tra	Phòng Nội vụ tham mưu UBND thành phố công bố kết quả	Trước ngày 15/12/2023

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, đơn vị tổ chức phổ biến Kế hoạch trên đồng thời tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ để điều tra viên thực hiện nhiệm vụ đúng tiến độ, hiệu quả.

2. Giao Phòng Nội vụ chủ trì phối hợp các cơ quan liên quan triển khai thực hiện các nội dung của Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của các tổ chức, cá nhân đối với UBND các xã, phường; các Trạm Y tế trên địa bàn thành phố năm 2023.

Đề nghị các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:(VBĐT)**

- Sở Nội vụ;
- Phòng Nội vụ;
- UBND các xã, phường;
- Trạm y tế các xã, phường;
- Cổng Thông tin điện tử thành phố;
- Trung tâm VH-TT-Thể thao;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Ngọc Thạch**