

Số: *1472*/QĐ-UBND

Khánh Hòa, ngày 04 tháng 6 năm 2021

## **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 2021**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ 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 UBND 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 Quyết định số 3595/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2020 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2021;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 1205/TTr-SNV ngày 28 tháng 5 năm 2021.*

### **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 2021.

#### **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;
- Ban Pháp chế HĐND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Công TTĐT CCHC tỉnh;
- Đài PT-TH, Báo Khánh Hòa (VBĐT);
- Lưu: VT, DL. 15

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Tấn Tuân**

## **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 và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2021**

*(Kèm theo Quyết định số 1439/QĐ-UBND ngày 04 tháng 6 năm 2021 của UBND 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 trên địa bàn tỉnh, 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; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

### **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 trên địa bàn tỉnh (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);

- 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 2021 tại các cơ quan 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.

- 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 25/6/2021
2	Triển khai điều tra, khảo sát	Cơ quan được phân công chủ trì khảo sát, đánh giá tổ chức triển khai.	Từ 01/7/2021- 15/9/2021

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ
3	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 15/9/2021 - 30/9/2021
4	Nhập thông tin phiếu điều tra vào phần mềm	Cơ quan được phân công chủ trì tổ chức thực hiện	Từ 30/9/2021 - 15/10/2021
5	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 31/10/2021
6	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 15/11/2021
7	Công bố kết quả điều tra	Cơ quan được phân công chủ trì công bố kết quả điều tra theo phạm vi phân công; Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh công bố kết quả chung toàn tỉnh.	Trước 30/11/2021

## V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì khảo sát bố trí kinh phí từ ngân sách năm 2021 theo đúng nội dung định mức hiện hành.

## VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương căn cứ Kế hoạch này để xây dựng phương án triển khai chi tiết, 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, đảm bảo an toàn phòng, chống dịch bệnh; báo cáo về Sở Nội vụ đúng thời hạn quy định.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, Đài Phát thanh - Truyền hình Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa phối hợp truyền thông thông tin cuộc khảo sát và kết quả khảo sát đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

3. 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 BỐ MẪU**  
**ĐIỀU TRA NĂM 2021**

*(Kèm theo Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2021)*

Stt	Cơ quan, đơn vị được khảo sát	Số phiếu khảo sát
<b>A</b>	<b>KHỐI SỞ</b>	<b>1,320</b>
1	BQL 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	100
9	Sở Ngoại vụ	30
10	Sở Nội vụ	60
11	Sở Nông nghiệp và PTNT	120
12	Sở Tài chính	60
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	120
14	Sở Thông tin và Truyền thông	30
15	Sở Tư pháp	120
16	Sở Văn hóa và Thể thao	60
17	Sở Xây dựng	60
18	Sở Y tế	100
<b>B</b>	<b>CƠ QUAN NGÀNH DỤC</b>	<b>2,760</b>
<b>I</b>	<b>KHỐI BẢO HIỂM XÃ HỘI</b>	<b>830</b>
1	BHXXH tỉnh	130
2	BHXXH Cam Lâm	90
3	BHXXH Cam Ranh	90
4	BHXXH Diên Khánh	90

Stt	Cơ quan, đơn vị được khảo sát	Số phiếu khảo sát
5	BHXXH Khánh Sơn	70
6	BHXXH Khánh Vĩnh	80
7	BHXXH Nha Trang	100
8	BHXXH Ninh Hòa	90
9	BHXXH Vạn Ninh	90
<b>II</b>	<b>KHỐI KHO BẠC NHÀ NƯỚC</b>	<b>450</b>
1	Kho bạc Nhà nước tỉnh	100
2	Kho bạc Nhà nước Cam Lâm	50
3	Kho bạc Nhà nước Cam Ranh	50
4	Kho bạc Nhà nước Diên Khánh	50
5	Kho bạc Nhà nước Khánh Sơn	50
6	Kho bạc Nhà nước Khánh Vĩnh	50
7	Kho bạc Nhà nước Ninh Hòa	50
8	Kho bạc Nhà nước Vạn Ninh	50
<b>III</b>	<b>KHỐI CƠ QUAN THUẾ</b>	<b>590</b>
1	Cục Thuế tỉnh	100
2	Chi cục thuế TP. Nha Trang	150
3	Chi cục thuế Tây Khánh Hòa	100
4	Chi cục thuế khu vực Bắc Khánh Hòa	120
5	Chi cục thuế khu vực Nam Khánh Hòa	120
<b>IV</b>	<b>KHỐI HẢI QUAN</b>	<b>100</b>
1	Cục Hải quan tỉnh	15
2	Chi cục Hải quan Cửa khẩu cảng Nha Trang	35
3	Chi cục Hải quan Cửa khẩu cảng Cam Ranh	20
4	Chi cục Hải quan Cửa khẩu sân bay Quốc tế Cam Ranh	15
5	Chi cục Hải quan Vân Phong	15
<b>V</b>	<b>KHỐI CÔNG AN</b>	<b>740</b>
1	Công an tỉnh	100
2	Công an huyện Cam Lâm	80



Stt	Cơ quan, đơn vị được khảo sát	Số phiếu khảo sát
3	Công an thành phố Cam Ranh	80
4	Công an huyện Diên Khánh	80
5	Công an huyện Khánh Sơn	80
6	Công an huyện Khánh Vĩnh	80
7	Công an thành phố Nha Trang	80
8	Công an thị xã Ninh Hòa	80
9	Công an huyện Vạn Ninh	80
<b>VI</b>	<b>NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC TỈNH</b>	<b>50</b>
<b>C</b>	<b>KHỐI UBND CẤP HUYỆN</b>	<b>1,350</b>
1	UBND thành phố Nha Trang	190
2	UBND thành phố Cam Ranh	170
3	UBND thị xã Ninh Hòa	180
4	UBND huyện Vạn Ninh	170
5	UBND huyện Diên Khánh	170
6	UBND huyện Cam Lâm	170
7	UBND huyện Khánh Sơn	150
8	UBND huyện Khánh Vĩnh	150
<b>D</b>	<b>KHỐI UBND CẤP XÃ (136 đơn vị)</b>	<b>8,160</b>
<b>E</b>	<b>CHI NHÁNH VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI</b>	<b>480</b>
<b>G</b>	<b>KHỐI SỰ NGHIỆP</b>	<b>10,740</b>
<b>I</b>	<b>SỰ NGHIỆP Y TẾ</b>	<b>9,580</b>
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
<b>II</b>	<b>SỰ NGHIỆP GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO</b>	<b>1,160</b>
<b>Tổng (A) + (B) + (C) + (D) + (E) + (G)</b>		<b>24,810</b>

**Phụ lục II**  
**QUY MÔ VÀ PHÂN BỐ MẪU ĐIỀU TRA NĂM 2021 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 2021)*

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
<b>I.</b>	<b>UBND CẤP HUYỆN</b>	<b>136</b>		<b>8,160</b>	<b>136</b>		<b>6,800</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>12</b>		<b>600</b>	<b>284</b>	<b>15,560</b>
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 Vạn Ninh	13	60	780	13	50	650						0	26	1,430
5	UBND huyện Diên Khánh	18	60	1,080	18	50	900						0	36	1,980
6	UBND huyện Cam Lâm	14	60	840	14	50	700						0	28	1,540
7	UBND huyện Khánh Vĩnh	14	60	840	14	50	700						0	28	1,540
8	UBND huyện Khánh Sơn	8	60	480	8	50	400						0	16	880
<b>II.</b>	<b>SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO</b>										<b>8</b>	<b>70</b>	<b>560</b>	<b>8</b>	<b>560</b>
<b>III.</b>	<b>SỞ NỘI VỤ</b>							<b>28</b>		<b>2,780</b>				<b>28</b>	<b>2,780</b>
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						
<b>TỔNG (I+II+III):</b>		<b>136</b>		<b>8,160</b>	<b>136</b>		<b>6,800</b>	<b>28</b>		<b>2,780</b>	<b>20</b>		<b>1,160</b>	<b>320</b>	<b>18,900</b>