

QUYẾT ĐỊNH

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

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26/11/2003;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”;

Căn cứ Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17/9/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”;

Căn cứ Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06/11/2013 của Bộ Y tế về việc phê duyệt Đề án “Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công”;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 2167/TTr-SNV ngày 29/7/2014,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này 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.

Điều 2. Giám đốc Sở Nội vụ chủ trì tham mưu, giúp UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quyết định này.


Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Nội vụ; Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy

ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (thi hành);
- Bộ Nội vụ;
- TT. Tỉnh ủy; TT.HĐND tỉnh;
- UBMTTQ VN tỉnh; các đoàn thể cấp tỉnh;
- Trung tâm Công báo tỉnh (02b);
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- Đài PT-TH, Báo Khánh Hòa;
- Lưu: VT.ĐL

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Duy Bắc

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**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2012/QĐ-UBND
ngày 12 tháng 8 năm 2014 của UBND tỉnh Khánh Hòa)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. 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 tỉnh (sau đây gọi tắt là khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng) 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; hoàn thành mục tiêu Chương trình cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011 - 2020.

Điều 2. Phạm vi, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi áp dụng:

a) 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 thuộc tỉnh và các cơ quan ngành dọc sau đây:

- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh.
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Các cơ quan được tổ chức và quản lý theo hệ thống dọc của các Bộ, cơ quan ngang Bộ đóng trên địa bàn tỉnh (các cơ quan ngành dọc của Trung ương) 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.

b) Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công gồm:

- Lĩnh vực giáo dục và đào tạo.

- Lĩnh vực y tế.

2. Đối tượng được lấy ý kiến phục vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng là các tổ chức, cá nhân có giao dịch thủ tục, công việc, sử dụng dịch vụ của cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trong kỳ đánh giá.

Điều 3. Nguyên tắc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng

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

2. Bảo mật thông tin về cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin, hợp tác điều tra, khảo sát.

3. 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.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ VIỆC KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

Điều 4. Nội dung, tiêu chí thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng

1. Đối với cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh và các cơ quan ngành dọc của Trung ương, thực hiện khảo sát, đánh giá trên 06 tiêu chí sau:

- Tiếp cận dịch vụ;
- Điều kiện phục vụ, tiếp đón;
- Thủ tục hành chính;
- Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức;
- Kết quả, tiến độ giải quyết công việc;
- Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.

2. Đối với lĩnh vực y tế, thực hiện khảo sát, đánh giá trên 06 tiêu chí sau:

- Tiếp cận dịch vụ;
- Điều kiện tiếp đón, phục vụ;
- Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế.
- Kết quả dịch vụ.
- Chi phí dịch vụ.
- Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.

3. Đối với lĩnh vực giáo dục và đào tạo, thực hiện khảo sát, đánh giá trên 06 tiêu chí sau:

- Tiếp cận dịch vụ;

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị;
- Môi trường giáo dục;
- Hoạt động giáo dục;
- Kết quả của giáo dục;
- Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.

4. Căn cứ các tiêu chí quy định tại khoản 1, 2, 3 Điều này, cơ quan, đơn vị, địa phương được giao trách nhiệm chủ trì khảo sát, đánh giá xây dựng tiêu chí thành phần và tiến hành xây dựng bảng câu hỏi điều tra theo kế hoạch triển khai hàng năm.

Điều 5. Hình thức khảo sát, lấy ý kiến

Việc khảo sát, lấy ý kiến tổ chức, cá nhân được thực hiện thông qua một (01) hoặc kết hợp các hình thức sau đây:

1. Phỏng vấn trực tiếp.
2. Gửi phiếu điều tra (qua đường bưu điện hoặc hình thức khác).
3. Phỏng vấn qua điện thoại.
4. Trực tuyến qua cổng (trang) thông tin điện tử.
5. Các hình thức phù hợp khác.

Điều 6. Trình tự thực hiện

1. Xây dựng tiêu chí thành phần và bảng câu hỏi điều tra.
2. Xác định đối tượng khách hàng lấy ý kiến trong kỳ đánh giá.
3. Xác định quy mô mẫu điều tra cho từng cơ quan, lĩnh vực: các cơ quan chủ trì tổ chức, đánh giá quyết định quy mô mẫu điều tra bảo đảm các yêu cầu thống kê và độ tin cậy từ 95% trở lên.
4. Triển khai điều tra xã hội học.
5. Tổng hợp, phân tích số liệu.
6. Xây dựng báo cáo kết quả và những khuyến nghị, đề xuất.

Các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng phải xây dựng kế hoạch thực hiện cụ thể hóa các bước nêu trên chậm nhất tháng 6 hàng năm, bảo đảm thời hạn báo cáo kết quả nêu tại điểm đ, khoản 2, Điều 13 Quy chế này.

Điều 7. Phương pháp đánh giá

1. Phân tích dữ liệu:

Sau khi tiến hành khảo sát lấy ý kiến, các thông tin, dữ liệu thu thập được làm sạch và nhập vào phần mềm, sau đó dữ liệu được xử lý, phân tích và lưu trữ bằng phần mềm thống kê chuyên dụng SPSS.

2. Thang đo và mức độ đánh giá:

- Các tiêu chí, tiêu chí thành phần được đánh giá bằng Thang đo Likert 5 mức độ từ 1 đến 5, trong đó mức 1 tương ứng với mức đánh giá thấp nhất, mức 5 tương ứng với mức đánh giá cao nhất.

- Mức độ đánh giá đạt được trên mỗi tiêu chí, tiêu chí thành phần và kết quả chung theo các khoảng tương ứng như sau:

Mức	Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
Điểm số	1 - 1,8	1,81 - 2,6	2,61 - 3,4	3,41 - 4,2	4,2 - 5

3. Xác định chỉ số hài lòng:

- Trên cơ sở mức độ đánh giá đạt được, việc xác định chỉ số hài lòng thực hiện theo công thức sau:

$$SIPS = \frac{p}{P} \times 100\%$$

Trong đó: SIPS: chỉ số hài lòng;

p : mức đánh giá thực tế đạt được (trung bình);

P : mức đánh giá cao nhất.

Mức	Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
Chỉ số % tương ứng	Dưới 36%	36,1 - 52%	52,1 - 68%	68,1 - 84%	Trên 84%

- Chỉ số hài lòng được xác định cho từng tiêu chí, từng cơ quan, nhóm cơ quan, từng lĩnh vực hoặc theo yêu cầu cụ thể của cơ quan, đơn vị, địa phương được phân công chủ trì tổ chức khảo sát, đánh giá.

- Phân tích các yếu tố làm cho tổ chức, cá nhân chưa hài lòng và tổng hợp các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức để nâng cao chất lượng phục vụ.

Điều 8. Kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng

Kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng bao gồm:

1. Phiếu khảo sát đủ số lượng theo thiết kế phương án điều tra, đạt chất lượng và đảm bảo các tiêu chí khoa học.

2. Bộ dữ liệu bao gồm đầy đủ thông tin, đáp ứng yêu cầu phân tích thống kê.

3. Báo cáo tổng hợp kết quả điều tra, khảo sát và các báo cáo chuyên đề, trong đó:

- Xác định cụ thể mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với từng lĩnh vực dịch vụ, từng nhóm cơ quan, đơn vị và trên phạm vi toàn tỉnh;

- Xác định được các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi giao dịch thủ tục, sử dụng dịch vụ tại cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp và lượng hóa tác động của từng nhân tố;

- Khuyến nghị, đề xuất các giải pháp, chính sách nhằm tăng cường chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp, nâng cao sự hài lòng cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

Điều 9. Công bố, sử dụng kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng

1. Cơ quan được giao thực hiện tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng có trách nhiệm công bố công khai kết quả thông qua hội nghị, hội thảo, trang thông tin điện tử, các phương tiện thông tin đại chúng và cung cấp theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền; thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định của pháp luật về văn thư, lưu trữ.

2. Sở Nội vụ công bố kết quả mức độ hài lòng đối với các cơ quan, lĩnh vực được phân công chủ trì thực hiện và tham mưu UBND tỉnh công bố kết quả chung trên toàn tỉnh.

3.. Kết quả về mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với từng cơ quan, đơn vị, từng lĩnh vực dịch vụ được công bố là thông tin chính thức, là cơ sở đánh giá chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập, phục vụ cho việc đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh hàng năm.

4. Căn cứ kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng được công bố, các cơ quan, đơn vị xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác, bình xét thi đua khen thưởng, quy hoạch, đề bạt, bổ nhiệm cán bộ, công chức, viên chức; xây dựng và thực hiện các giải pháp khắc phục các yếu kém, nâng cao chất lượng phục vụ, đẩy mạnh cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị, ngành, địa phương.

Điều 10. Kinh phí điều tra, khảo sát và lựa chọn hình thức thực hiện

1. Kinh phí thực hiện điều tra, khảo sát và các công việc có liên quan được cấp từ ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành và huy động từ các nguồn hợp pháp khác. Các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì khảo sát, đánh giá mức độ hài

lòng dự toán kinh phí thực hiện trong kế hoạch dự toán kinh phí cải cách hành chính hàng năm.

2. Việc lập dự toán, sử dụng và thanh, quyết toán kinh phí điều tra, khảo sát thực hiện theo quy định, hướng dẫn của Bộ Tài chính và các quy định, hướng dẫn có liên quan.

3. Cơ quan, đơn vị, địa phương được lựa chọn các hình thức sau để thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng:

- Trực tiếp thực hiện.
- Hợp đồng với đơn vị tư vấn độc lập.
- Thuê khoán chuyên môn.
- Các hình thức khác phù hợp quy định pháp luật hiện hành.

Điều 11. Lộ trình triển khai

1. Đối với các sở, ngành, các cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa: tiếp tục thực hiện từ năm 2014 trở đi.

2. Đối với các đơn vị sự nghiệp còn lại thuộc ngành y tế; lĩnh vực sự nghiệp giáo dục và đào tạo; UBND các xã, phường, thị trấn: thực hiện từ năm 2015 trở đi.

Điều 12. Phân công cụ thể trách nhiệm thực hiện

1. Sở Nội vụ: Chủ trì tổ chức thực hiện khảo sát, đánh giá đối với sở, ngành, các cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố. Tiếp tục chủ trì cùng Sở Y tế thực hiện đối với các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa trong năm 2014 và chuyển giao cho Sở Y tế thực hiện từ năm 2015.

2. Sở Y tế: Chủ trì tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở Y tế (trừ các trạm y tế).

3. 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 thuộc tỉnh.

4. 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 trung học cơ sở, tiểu học và mầm non theo địa bàn quản lý.

5. Các sở, ngành, địa phương nghiên cứu, quyết định việc thực hiện cho các đơn vị còn lại.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng được thực hiện ít nhất 01 lần trong năm. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị chủ động triển khai thực hiện nhiều lần trong năm.

2. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các cơ quan ngành dọc của Trung ương tại tỉnh:

a) Tổ chức tuyên truyền, phổ biến trong cơ quan, đơn vị, địa phương về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung Quy chế. Nâng cao nhận thức của cá nhân, tổ chức về khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng, giúp họ thấy được trách nhiệm phối hợp tham gia điều tra xã hội học.

b) Chủ trì xây dựng và triển khai kế hoạch tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng theo sự phân công tại Điều 12 Quy chế này.

c) Phối hợp chặt chẽ, cung cấp thông tin đầy đủ cho Sở Nội vụ và các cơ quan có liên quan phục vụ việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng theo Kế hoạch triển khai hàng năm.

d) Bố trí kinh phí trong dự toán kinh phí cải cách hành chính hàng năm và bảo đảm các nguồn lực thực hiện để triển khai khảo sát, đánh giá trong phạm vi được phân công thuận lợi, đúng quy định.

đ) Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát về UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) trước ngày 30/11 hàng năm để tổng hợp, xác định mức độ hài lòng trên phạm vi toàn tỉnh.

3. Trách nhiệm của Sở Nội vụ:

a) Tập huấn, hướng dẫn các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố xây dựng tiêu chí thành phần, bảng câu hỏi điều tra, khảo sát, phương pháp tổng hợp, phân tích số liệu, phương án triển khai điều tra, khảo sát và công bố kết quả theo phạm vi được phân công.

b) Tổng hợp kết quả thực hiện trên phạm vi toàn tỉnh; tham mưu, giúp UBND tỉnh công bố kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng hàng năm.

c) Tham mưu chỉ đạo các biện pháp cải tiến chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, dịch vụ sự nghiệp công trên địa bàn tỉnh; đưa kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng vào đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính hàng năm.

d) Đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Quy chế, trình UBND tỉnh xem xét, khen thưởng các cơ quan, tổ chức và cá nhân có thành tích xuất sắc, xử lý trách nhiệm các cơ quan, tổ chức, cá nhân vi phạm Quy chế này.

4. Sở Tài chính thẩm định và trình UBND tỉnh phê duyệt kinh phí điều tra, khảo sát trong ngân sách hàng năm của Sở Nội vụ và các sở, ngành, đơn vị sự

ngiệp thuộc UBND tỉnh; hướng dẫn UBND cấp huyện bố trí ngân sách cho công tác điều tra, khảo sát theo phân cấp ngân sách hiện hành.

5. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, các tổ chức chính trị - xã hội và các đoàn thể cấp tỉnh, cấp huyện đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện Quy chế; phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện.

6. Đài Phát thanh - Truyền hình Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Quy chế này, 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.

Điều 14. Trách nhiệm phối hợp của tổ chức, cá nhân

1. Hợp tác với cơ quan, đơn vị chủ trì triển khai điều tra, khảo sát mức độ hài lòng, cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, trung thực để bảo đảm kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng chính xác và khách quan.

2. Phản ánh, gửi ý kiến phản hồi về kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng, cách thức tổ chức thực hiện để các cơ quan chức năng rút kinh nghiệm, có giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện.

3. Từ chối hợp tác, cung cấp thông tin nếu chưa được hướng dẫn, thông báo đầy đủ mục đích, ý nghĩa, nguyên tắc của việc điều tra, khảo sát, cách thức thực hiện hoặc cơ quan, đơn vị chủ trì điều tra và điều tra viên vi phạm các nguyên tắc tại Điều 3 Quy chế này.

Điều 15. Cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện nghiêm Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân báo cáo UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ tổng hợp) để được xem xét, giải quyết./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Duy Bắc