

Số: 2782 /QĐ-UBND

Khánh Hoà, ngày 25 tháng 10 năm 2024

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 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 Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;

Căn cứ Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026;

Căn cứ Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13 tháng 7 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2023 - 2030;

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 - 2030;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 4009/TTr-SNV ngày 11 tháng 10 năm 2024.

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. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế 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.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Nội vụ; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; 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./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Như Điều 3 (t/h);
- Bộ Nội vụ;
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- TT. UBND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh; các đoàn thể cấp tỉnh;
- TT Công báo tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Công TTĐT CCHC tỉnh;
- Đài PT-TH KH, Báo Khánh Hòa;
- Lưu: VT, PT, HL.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Tấn Tuân

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 2582/QĐ-UBND ngày 25 tháng 10 năm 2024 của Ủy ban nhân dân 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. Việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng là cơ sở để thu thập ý kiến của tổ chức, cá nhân về dịch vụ công, để định hướng các giải pháp hoàn thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công; từng bước nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp; nâng cao nhận thức, văn hóa công vụ lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; hoàn thành mục tiêu chương trình, kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa đề ra.

3. Thông qua khảo sát, tạo điều kiện giúp người dân, tổ chức, doanh nghiệp phát huy vai trò giám sát, đánh giá, đóng góp ý kiến vào công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền các cấp, phục vụ Nhân dân ngày càng tốt hơn.

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, đơn vị sự nghiệp cung cấp dịch vụ công và các cơ quan ngành dọc sau đây:

- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh.
- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.
- Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn.
- Các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh (và các chi cục, đơn vị trực thuộc) gồm: Bảo hiểm xã hội tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Cục Hải quan tỉnh, Công an tỉnh, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, Kho bạc Nhà nước Khánh Hòa.

- Các đơn vị sự nghiệp tham gia cung cấp dịch vụ hành chính công.

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.

c) Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng theo nội dung chuyên đề phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành trên địa bàn tỉnh.

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

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

1. Đảm bảo khoa học, trung thực, khách quan, chính xác, đầy đủ, kịp thời, công khai, minh bạch và dân chủ trong việc khảo sát, đánh giá và công bố kết quả.

2. Bảo mật thông tin của tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát, đánh giá theo quy định.

3. Nghiêm cấm các hành vi cản trở khảo sát, can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả khảo sát, đánh giá.

Chương II

NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP VÀ QUY TRÌNH

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, đơn vị sự nghiệp cung cấp

dịch vụ công và các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, thực hiện khảo sát, đánh giá trên 05 tiêu chí sau:

- Tiếp cận dịch vụ;
- Thủ tục hành chính;
- Sự phục vụ của công chức, viên chức;
- Kết quả 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 05 tiêu chí sau:

- Khả năng tiếp cận;
- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị;
- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh;
- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế;
- Kết quả cung cấp dịch vụ.

3. Đối với lĩnh vực giáo dục và đào tạo, thực hiện khảo sát, đánh giá trên 05 tiêu chí sau:

- Tiếp cận dịch vụ giáo dục;
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị;
- Môi trường giáo dục;
- Hoạt động giáo dục;
- Kết quả của giáo dục.

4. Căn cứ các tiêu chí quy định tại Khoản 1, 2, 3 Điều này, Sở Nội vụ, Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo xây dựng tiêu chí thành phần và tiến hành xây dựng bản câu hỏi cho các nhóm đối tượng được đánh giá 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 hoặc kết hợp các hình thức sau đây:

1. Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến đối tượng khảo sát.
2. Phát phiếu khảo sát qua đường bưu điện.
3. Khảo sát trực tuyến trên trang thông tin điện tử, ứng dụng cung cấp dịch vụ

công trực tuyến, ứng dụng khảo sát hoặc các nền tảng xã hội.

4. Phỏng vấn trực tiếp đối tượng khảo sát dựa trên câu hỏi có sẵn.
5. Phỏng vấn đối tượng khảo sát qua điện thoại dựa trên câu hỏi có sẵn.
6. Các hình thức phù hợp khác.

Điều 6. Trình tự thực hiện

1. Xác định đối tượng khách hàng lấy ý kiến trong kỳ đánh giá: Các cơ quan chủ trì xác định và yêu cầu cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp phục vụ công tác chọn mẫu.

2. Xác định quy mô mẫu khảo sát cho từng cơ quan, lĩnh vực: Các cơ quan chủ trì tổ chức, đánh giá quyết định quy mô mẫu khảo sát bảo đảm các yêu cầu thống kê và độ tin cậy từ 95% trở lên. Việc chọn mẫu phải đảm bảo tính đại diện trên các dịch vụ, lĩnh vực, thành phần nhân khẩu học,...

3. Xây dựng tiêu chí thành phần và bản câu hỏi khảo sát: Trên cơ sở 5 tiêu chí khảo sát, đánh giá đã được quy định thống nhất cho từng khối cơ quan, lĩnh vực khảo sát và đối tượng khách hàng lấy ý kiến, cơ quan chủ trì xây dựng bản câu hỏi khảo sát, lấy ý kiến góp ý, bổ sung, điều chỉnh hàng năm phù hợp với thực tiễn từng giai đoạn, khuyến khích giữ ổn định mẫu phiếu từ 2-3 năm trước khi điều chỉnh.

4. Triển khai khảo sát: Tùy điều kiện, nguồn lực, quy mô khảo sát, nhu cầu thông tin,... cơ quan chủ trì có thể lựa chọn một hoặc kết hợp nhiều hình thức tại Điều 5 và thực hiện phúc tra tối đa 10% tổng số lượng phiếu khảo sát.

Yêu cầu kết quả phúc tra khảo sát phải khách quan, trung thực, chính xác và được sử dụng làm cơ sở để xử lý các tồn tại, vi phạm và rút kinh nghiệm cho các cuộc khảo sát sự hài lòng của người dân trong thời gian tới. Các hình thức phúc tra: (1) Phỏng vấn lại đối tượng khảo sát đã tham gia trả lời phiếu khảo sát theo hình thức gặp trực tiếp; (2) Phỏng vấn lại người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát qua điện thoại, tin nhắn SMS và (3) Các hình thức phù hợp khác.

5. Tổng hợp, phân tích số liệu: Sau khi tiến hành khảo sát lấy ý kiến, các thông tin, dữ liệu thu thập được kiểm tra, làm sạch, đánh mã số phiếu khảo sát và nhập vào phần mềm, sau đó dữ liệu được xử lý, phân tích và xác định chỉ số. Kết quả khảo sát được lưu trữ bằng phần mềm thống kê chuyên dụng hoặc hệ thống do tỉnh, bộ ngành triển khai.

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 (hoặc phương án) 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 d khoản 2 Điều 13 Quy chế này.

Điều 7. Phương pháp đánh giá

1. Thang đo và mức độ đánh giá hài lòng:

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.

2. 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:

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

Trong đó: SIPS: Chỉ số hài lòng;

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

P : Mức đánh giá cao nhất.

- 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 tổ chức, cá nhân để nâng cao chất lượng phục vụ.

3. Xác định chỉ số nhận định, đánh giá, nhu cầu, mong đợi

Thang đo nhận định, đánh giá, nhu cầu, mong đợi được đánh giá bằng thang đo định danh hoặc thang đo khoảng.

Các tiêu chí này được xác định bằng tỷ lệ phần trăm của tổng số người có cùng nhận định, đánh giá, nhu cầu, mong đợi trên tổng số người tham gia trả lời câu hỏi khảo sát về nhận định, đánh giá, nhu cầu, mong đợi đó.

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 khảo sát, 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 khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng và các báo cáo chuyên đề (nếu có), 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, cổng/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 Ủy ban nhân dân 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 khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng và lựa chọn hình thức thực hiện

1. Kinh phí thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng 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 khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng 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 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.
- Các hình thức khác phù hợp quy định pháp luật hiện hành.

Điều 11. Lộ trình triển khai

1. Đối với đối tượng đánh giá là các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp cung cấp dịch vụ hành chính công: Tiếp tục triển khai hàng năm, việc mở rộng quy mô đảm bảo phù hợp với điều kiện, nguồn lực, nhu cầu, yêu cầu khảo sát.

2. Đối với đối tượng đánh giá là đơn vị sự nghiệp lĩnh vực sự nghiệp giáo dục và đào tạo, y tế:

a) Đối với đơn vị sự nghiệp công lập giáo dục và đào tạo:

- Từ năm 2025, Sở Giáo dục và Đào tạo tổ chức khảo sát đối với toàn bộ các trường học do Sở quản lý.

- Từ năm 2026, Ủy ban nhân dân các huyện thị, xã, thành phố tổ chức khảo sát 50% số lượng trường học trên mỗi cấp học thuộc địa bàn quản lý.

b) Đối với đơn vị sự nghiệp công lập y tế:

Từ năm 2025, Sở Y tế tổ chức khảo sát mức độ hài lòng đối với các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa trực thuộc; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tiếp tục khảo sát Trạm Y tế và triển khai khảo sát Trung tâm Y tế các huyện, thị xã, thành phố, các Phòng khám đa khoa khu vực theo địa bàn quản lý.

3. Giao Sở Nội vụ chủ trì nghiên cứu đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng để mở rộng hình thức thu thập ý kiến, đánh giá của người dân và rút ngắn thời gian xử lý, phân tích dữ liệu từ năm 2025.

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, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị sự nghiệp cung cấp dịch vụ công.

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.

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 đại học, cao đẳng thuộc tỉnh.

4. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố: Chủ trì tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các trường trung học cơ sở, tiểu học và mầm non; trung tâm y tế và các trạm y tế 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 đợt trong một năm.

2. Trách nhiệm của các cơ quan chủ trì khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng

a) Sở Nội vụ chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành kế hoạch tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng hàng năm trên địa bàn tỉnh chậm nhất tháng 5 hàng năm. Trên cơ sở kế hoạch được Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Y tế, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố xây dựng kế hoạch triển khai cụ thể theo sự phân công tại Điều 12 Quy chế này.

b) Báo cáo, thông tin kịp thời cho cơ quan thẩm quyền, cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan về kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng hàng năm; theo dõi,

đánh giá, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) về việc các cơ quan liên quan sử dụng kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

c) 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.

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

3. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân 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 và tổ chức, cá nhân về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, kết quả triển khai Quy chế. Nâng cao nhận thức, tư duy, hành động thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động theo hướng lấy người dân làm trung tâm phục vụ, mang lại sự hài lòng cho người dân.

b) 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, thông tin, tuyên truyền các cuộc khảo sát theo Kế hoạch triển khai hàng năm.

c) Xem xét, so sánh, đánh giá các chỉ số của ngành, lĩnh vực, địa phương mình với các chỉ số của các ngành, lĩnh vực, địa phương khác trong cùng năm đo lường để đánh giá tình trạng chất lượng phục vụ người dân của ngành, lĩnh vực, địa phương của mình; xem xét, so sánh, đánh giá các chỉ số của lĩnh vực, ngành, địa phương mình trong năm đo lường với các năm trước đó để đánh giá mức độ chuyển biến (tiến bộ hay thụt lùi) về chất lượng phục vụ người dân của ngành, lĩnh vực, địa phương mình.

Trên cơ sở kết quả xem xét, so sánh, đánh giá các chỉ số của ngành, lĩnh vực, địa phương mình, các cơ quan xây dựng chương trình, kế hoạch khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân. Chương trình, kế hoạch phải đảm bảo cụ thể, rõ ràng, phù hợp, khả thi, trong đó xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ, kết quả (cả về số lượng và chất lượng), nguồn lực, trách nhiệm thực hiện (chủ trì và phối hợp), khó khăn, thách thức trong quá trình thực hiện, lộ trình thực hiện (thời gian thực hiện nhiệm vụ, thời gian dự kiến đạt kết quả,...). Kết quả thực hiện chương trình, kế hoạch phải được báo cáo về cơ quan chủ trì khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng.

4. Trách nhiệm của Sở Nội vụ:

a) Tập huấn, hướng dẫn các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã,

thành phố xây dựng tiêu chí thành phần, bản câu hỏi khảo sát, phương pháp tổng hợp, phân tích số liệu, phương án triển khai 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 Ủy ban nhân dân 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; sử dụng kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng trong 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 Ủy ban nhân dân 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.

5. Sở Tài chính thẩm định và trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt kinh phí khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng trong ngân sách hàng năm của Sở Nội vụ và các sở, ngành, đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; hướng dẫn Ủy ban nhân dân cấp huyện bố trí ngân sách cho công tác khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng theo phân cấp ngân sách hiện hành.

6. 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.

7. Đài Phát thanh và Truyền hình Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh phối hợp thông tin, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Quy chế này; phổ biến, tuyên truyền mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng hàng năm, công khai kịp thời kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đến các tầng lớp nhân dân; tích cực đưa tin về các hoạt động, kết quả thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh để tạo sự đồng tình, ủng hộ.

Điều 14. Quy chế này chưa áp dụng đối với Ủy ban nhân dân huyện Trường Sa và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn trực thuộc.

Điều 15. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Nội vụ tổng hợp) để được xem xét, giải quyết hoặc sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.