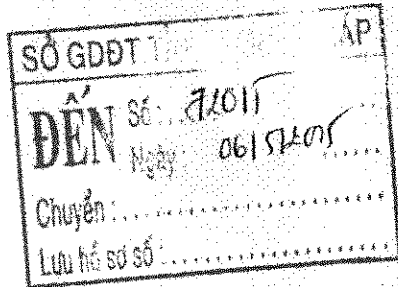


Số: 590 /KH-SNV

Đồng Tháp, ngày 04 tháng 5 năm 2015



KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công lĩnh vực y tế, giáo dục trên địa bàn tỉnh năm 2015

Thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp ban hành ngày 09 tháng 12 năm 2014, theo đó giao Sở Nội vụ thực hiện đo lường sự hài lòng của công dân đối với dịch vụ công lĩnh vực y tế, giáo dục, Sở Nội vụ xây dựng kế hoạch thực hiện như sau:

I. MỤC TIÊU VÀ PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

1. Mục tiêu

a) Triển khai thực hiện việc áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương trong phạm vi trách nhiệm của Ủy ban nhân dân Tỉnh theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ;

b) Nhằm xác định sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước, từ đó rút kinh nghiệm, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công.

2. Phạm vi và đối tượng

a) Phạm vi của kế hoạch là đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công lĩnh vực y tế, giáo dục.

b) Đối tượng điều tra sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước là những người dân đã và đang sử dụng dịch vụ công lĩnh vực y tế, giáo dục.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

1. Dịch vụ hành chính công tiến hành khảo sát

a) Đối với lĩnh vực y tế: Thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc chất lượng cung ứng dịch vụ khám, chữa bệnh tại các bệnh viện tuyến tỉnh, tuyến huyện trên địa bàn tỉnh.

b) Đối với lĩnh vực giáo dục: Thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng công tác giáo dục từ cấp học mầm non đến trung học phổ thông tại các trường học trên địa bàn tỉnh.

2. Đơn vị tiến hành khảo sát

a) Lĩnh vực y tế: Bệnh viện Đa khoa Đồng Tháp, Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười, Bệnh viện Đa khoa Sa Đéc, Bệnh viện Đa khoa huyện Lập Võ, Bệnh viện Đa khoa huyện Cao Lãnh, Bệnh viện Đa khoa huyện Tân Hồng.

b) Lĩnh vực giáo dục: Thành phố Cao Lãnh, thành phố Sa Đéc, huyện Tháp Mười, huyện Lập Võ, huyện Cao Lãnh, huyện Tân Hồng.

3. Phương thức điều tra xã hội học

a) Tổ chức điều tra xã hội học được thực hiện dưới hình thức phát phiếu hỏi để người dân tự nghiên cứu và trả lời:

b) Việc điều tra xã hội học được thực hiện theo hai phương thức sau:

- Gặp trực tiếp người dân tại địa bàn: Tổ điều tra đến gặp trực tiếp từng người dân tại các bệnh viện, trường học, phát phiếu trả lời và thu phiếu về ngay sau khi người dân trả lời xong;

- Tập trung người dân đến một địa điểm để trả lời phiếu: Tổ điều tra chọn một địa điểm phù hợp để người dân tập trung đến đó trả lời phiếu.

4. Quy mô mẫu điều tra và bộ câu hỏi điều tra

a) Quy mô mẫu thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ với số lượng mẫu điều tra đối với các lĩnh vực như sau:

- *Lĩnh vực y tế:*

+ Đối với dịch vụ khám bệnh của mỗi bệnh viện: 250 phiếu

+ Đối với dịch vụ chữa bệnh của mỗi bệnh viện: 200 phiếu

- *Lĩnh vực giáo dục:* Với bốn cấp học, mỗi cấp học chọn 2 trường, mỗi trường 100 phiếu.

Tổng số mẫu điều tra lĩnh vực y tế là 2.700 phiếu, lĩnh vực giáo dục là 4.800 phiếu.

b) Bộ câu hỏi điều tra thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ và các thông tin cần thiết cho quá trình điều tra xã hội học.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

a) Chú trì thực hiện điều tra xã hội học đối với sự hài lòng của người dân trên các lĩnh vực đã nêu:

b) Phân tích, tổng hợp kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ hành chính công đã tiến hành khảo sát:

c) Xây dựng dự toán kinh phí cho việc triển khai áp dụng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân: kinh phí điều tra lấy từ nguồn kinh phí cải cách hành chính của Tỉnh đã giao cho Sở Nội vụ.

d) Báo cáo Ủy ban nhân dân Tỉnh kết quả khảo sát và đề xuất thực hiện khảo sát sự hài lòng trong những năm tiếp theo.

2. Thủ trưởng các Sở Y tế, Giáo dục và Đào tạo

a) Triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng đến các đơn vị thuộc sự quản lý trong hệ thống y tế và giáo dục nằm trong phạm vi khảo sát;

b) Phối hợp, tạo điều kiện cho đoàn khảo sát đến thực hiện phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức tại các đơn vị;

c) Có giải pháp tuyên truyền về phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ công đến các cá nhân, tổ chức đến thực hiện dịch vụ tại đơn vị.

3. Thời gian thực hiện

a) Trong tháng 5/2015 tiến hành khảo sát các đối tượng đã nêu trong Kế hoạch, thời gian cụ thể sẽ được Sở Nội vụ thông báo sau.

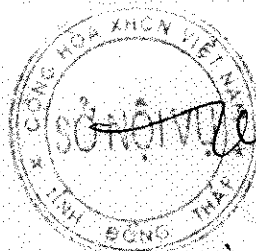
b) Tháng 6/2015 tiến hành tổng hợp, phân tích kết quả báo cáo Ủy ban nhân dân Tỉnh.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị phản ánh trực tiếp về Sở Nội vụ để giải quyết hoặc trình Ủy ban nhân dân Tỉnh xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Ban Chỉ đại CCHC CP;
- Vụ CCHC và CQT Bộ NV tại TPHCM;
- TT.TU; TT.HĐND tỉnh;
- CT và PCT.UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- Lưu: VT, CCHC. *MA*

GIÁM ĐỐC



Trần Anh Dũng