

Số: 141/KH-UBND

Thạch Hà, ngày 16 tháng 11 năm 2021

KẾ HOẠCH

Khảo sát sự hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân huyện năm 2021

Thực hiện Điều khoản 9.1.2 - Sự thỏa mãn của khách hàng thuộc Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015, UBND huyện ban hành Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của UBND huyện trong năm 2021 với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH

- Khảo sát sự hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của UBND huyện Thạch Hà theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng cơ quan chính quyền huyện.

- Không ngừng xây dựng môi trường làm việc hiện đại, văn hóa, nâng cao sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức, viên chức và chất lượng dịch vụ của cơ quan (nội bộ và bên ngoài).

II. ĐỐI TƯỢNG

- Khách hàng nội bộ: là cán bộ, công chức, viên chức các phòng chuyên môn và một số đơn vị, trung tâm trực thuộc UBND huyện.

- Khách hàng bên ngoài: là các tổ chức, công dân giao dịch với UBND huyện (trực tiếp, gián tiếp).

III. PHIẾU KHẢO SÁT, MẪU KHẢO SÁT

- Phiếu khảo sát: Gồm Phiếu khảo sát khách hàng nội bộ và Phiếu khảo sát khách hàng bên ngoài (*Biểu mẫu BM.VP.07.02 và BM.VP.07.03 thuộc Quy trình khảo sát sự hài lòng của khách hàng kèm theo*).

- Mẫu khảo sát:

Cỡ mẫu:

Được tính theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản

$$n = Z^2_{(1-\alpha/2)} * p(1-p)/d^2$$

n: Cỡ mẫu khảo sát

p: Độ tin cậy - Tỷ lệ hài lòng mong muốn (dựa vào kết quả khảo sát năm trước để tính) - $p = 90\%$

d: Sai số ước lượng đối với khách hàng nội bộ = 0,05;

khách hàng bên ngoài = 0,05;

Z: Mức ý nghĩa thống kê mong muốn

$Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$ (Hệ số tin cậy 95%)

→ Số mẫu cần khảo sát: $n = 138$. Trong đó:

+ Tổng số mẫu khảo sát khách hàng nội bộ: $n = 98$ mẫu (tương đương 35.12 % số cán bộ, công chức, viên chức thuộc 12 phòng chuyên môn, Văn phòng NTM, Trung tâm Văn hóa - Truyền thông, Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng huyện và Trung tâm Y tế huyện).

+ Tổng số mẫu khảo sát khách hàng bên ngoài: $n = 40$ mẫu (tương đương 30 % khách hàng bên ngoài được khảo sát).

Cách chọn mẫu: Chọn mẫu ngẫu nhiên.

IV. KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG

TT	Nội dung hoạt động	Thời gian		Người chịu trách nhiệm
		Từ	Đến	
1	Hướng dẫn phương thức triển khai khảo sát cho Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo ISO	16/11/2021	16/11/2021	- Văn phòng HĐND-UBND huyện - Thư ký ISO
2	Phát phiếu Khảo sát khách hàng nội bộ (cán bộ, công chức, viên chức) và lấy ý kiến khảo sát	17/11/2021	20/11/2021	Thành viên Tổ giúp việc BCD ISO tại các đơn vị
3	Phát phiếu Khảo sát khách hàng bên ngoài (tổ chức, công dân) và lấy ý kiến khảo sát	17/11/2021	20/11/2021	Thành viên Tổ giúp việc BCD ISO tại Trung tâm Hành chính công
4	Nhập số liệu	20/11/2021	20/11/2021	Thư ký ISO
5	Phân tích số liệu	20/11/2021	20/11/2021	Thư ký ISO
6	Báo cáo kết quả	21/11/2021	21/11/2021	- Văn phòng HĐND-UBND huyện - Thư ký ISO

V. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

TT	Cán bộ tham gia khảo sát	Số phiếu		Đơn vị được khảo sát
		Nội bộ	Bên ngoài	
1	Thành viên Tổ giúp việc BCĐ ISO thuộc các phòng chuyên môn và Văn phòng NTM	63		Các phòng chuyên môn, Văn phòng NTM
2	Thành viên Tổ giúp việc BCĐ ISO thuộc Trung tâm Văn hóa - Truyền thông	5		Trung tâm Văn hóa - Truyền thông
3	Thành viên Tổ giúp việc BCĐ ISO thuộc Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng huyện	10		Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng huyện
4	Thành viên Tổ giúp việc BCĐ ISO thuộc Trung tâm Y tế huyện	20		Trung tâm Y tế huyện
5	Thành viên Tổ giúp việc BCĐ ISO thuộc Trung tâm Hành chính công		40	Trung tâm Hành chính công

Yêu cầu các phòng, ban, trung tâm trực thuộc phối hợp với Văn phòng HĐND-UBND huyện và Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo ISO thực hiện nghiêm túc, **hoàn thành trước ngày 22/11/2021.**

Nơi nhận:

- Chủ tịch, PCT UBND huyện;
- Ban Chỉ đạo ISO UBND huyện;
- Các phòng, ban, trung tâm trực thuộc;
- Tổ giúp việc BCĐ ISO;
- Lưu: VT, BCĐ ISO.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Khoa