

Số: /KH-SCT

Bình Phước, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH

Phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Công Thương trong giải quyết các thủ tục hành chính năm 2023

Căn cứ Quyết định số 2735/QĐ-UBND ngày 01/12/2015 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định về khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Phước; Công văn số 2522/UBND-NC ngày 01/8/2017 của UBND tỉnh về việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính;

Sở Công Thương xây dựng Kế hoạch phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính trong năm 2023, cụ thể như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

- Khảo sát, ghi nhận ý kiến nhận xét, đánh giá về sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Công Thương trong giải quyết thủ tục hành chính công, năng lực và thái độ phục vụ của công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và công chức giải quyết hồ sơ tại Sở Công Thương.

- Thông qua khảo sát, nắm bắt được yêu cầu, nguyện vọng của người dân, tổ chức để đề ra những giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao ý thức trách nhiệm, thái độ phục vụ của công chức nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu và lợi ích của người dân và tổ chức.

- Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức là tiêu chí để xem xét đánh giá, xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính và bình xét thi đua - khen thưởng đối với tập thể, cá nhân.

2. Yêu cầu

- Việc lấy ý kiến khảo sát phải bảo đảm khách quan, khoa học, công khai, minh bạch, phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

- Kết quả khảo sát phải được công bố đầy đủ, kịp thời, công khai theo quy định và là căn cứ để đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch

vụ hành chính công của Sở.

- Phương pháp khảo sát được thực hiện dưới nhiều hình thức, đảm bảo thuận lợi cho người dân, tổ chức tham gia, đồng thời tiết kiệm kinh phí và thời gian tổ chức thực hiện.

II. Nội dung thực hiện

1. Nội dung khảo sát

Các nội dung khảo sát được lập thành câu hỏi tại Phiếu khảo sát ban hành kèm theo kế hoạch này. *(Có phụ lục kèm theo)*

2. Thực hiện khảo sát

- Tiến hành khảo sát đối với người dân, tổ chức khi đến nhận kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Việc khảo sát được tiến hành thông qua hình thức sau:

- Sau khi trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, công chức trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công sẽ phát Phiếu khảo sát trực tiếp và hướng dẫn người được khảo sát đánh giá và nhận lại Phiếu khảo sát.

- Số lượng khảo sát: Phải đạt ít nhất 10% lượt giao dịch/năm áp dụng cho tất cả các phòng, đơn vị có giao dịch giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa.

3. Thời gian khảo sát

Việc khảo sát tiến hành thường xuyên trong năm đối với người dân, tổ chức đã giao dịch giải quyết thủ tục hành chính.

4. Xử lý kết quả rà soát

- Sở Công Thương phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công định kỳ tiến hành tổng hợp thu thập phiếu khảo sát đảm bảo số lượng, mẫu phiếu theo quy định, phân tích và báo cáo kết quả khảo sát theo định kỳ quý I, quý II, quý III, quý IV (phiếu khảo sát được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công).

- Kết quả lấy ý kiến khảo sát là kênh thông tin để phục vụ công tác chuyên môn, đánh giá công chức và công tác chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo đối với công tác cải cách hành chính của Sở.

III. Tổ chức thực hiện

1. Sở Công Thương có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tổ chức lấy ý kiến trực tiếp của người dân, tổ chức, thực hiện các thủ tục hành chính. Việc tổ chức lấy ý kiến phải được thực hiện công khai, minh bạch, tuyệt đối không làm sai lệch kết quả lấy ý kiến, kết quả lấy ý kiến sẽ được Trung tâm Phục vụ hành chính công lưu trữ, tổng hợp.

2. Văn phòng Sở tổ chức thực hiện các nội dung của Kế hoạch, báo cáo Giám

độc Sở về kết quả khảo sát và tham mưu chỉ đạo giải quyết các kiến nghị, đề xuất của các tổ chức cá nhân.

Trên đây là kế hoạch phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Công Thương trong giải quyết các thủ tục hành chính năm 2023. Giám đốc Sở yêu cầu các phòng, đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Trung tâm HCC;
- - Giám đốc, PGĐ Sở;
- Các phòng CM, ĐVTT;
- Bộ phận một cửa;
- Lưu: VT, VP (Dung).

GIÁM ĐỐC

PHỤ LỤC
PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN VỀ VIỆC THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Để cải thiện chất lượng phục vụ đối với người dân, tổ chức, doanh nghiệp của cơ quan, xin ông (bà) vui lòng cho ý kiến đánh giá về việc thực hiện thủ tục hành chính. Thông tin cá nhân của người góp ý (nếu có) sẽ được bảo mật.

1. Thủ tục ông (bà) đề nghị giải quyết:.....

2. Đơn vị tiếp nhận hồ sơ:.....

3. Nhận xét của ông (bà) về việc giải quyết thủ tục của cơ quan (đánh dấu X vào ô chọn):

3.1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ qua hình thức nào?

Qua phương tiện thông tin đại chúng (báo , đài, mạng điện tử...)

Đọc bảng niêm yết tại nơi tiếp nhận hồ sơ

Nhờ người quen hướng dẫn

Qua công chức tiếp nhận hướng dẫn

Hình thức khác

Nội dung	Ý kiến đánh giá (đánh dấu X vào ô chọn)				
	Rất tốt	Tốt	Trung bình	Kém	Rất kém
3.2. Việc hướng dẫn niêm yết thông tin		□			

3.3. Thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên	Rất tốt	Tốt <input type="checkbox"/>	Trung bình	Kém	Rất kém
3.4. Các hồ sơ giấy tờ, biểu mẫu để thực hiện thủ tục	Rất gọn	Gọn <input type="checkbox"/>	Trung bình	Rườm rà	Rất Rườm rà
3.5. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính	Rất nhanh	Nhanh	Trung bình	Chậm	Rất Chậm
3.6. Chất lượng các thiết bị phục vụ (bàn ghế chờ, giấy bút, nước uống...)	Rất tốt	Tốt <input type="checkbox"/>	Trung bình <input type="checkbox"/>	Kém <input type="checkbox"/>	Rất kém <input type="checkbox"/>

3.7. Trong quá trình thực hiện thủ tục, ông (bà) có phải bổ sung thêm các loại giấy tờ khác ngoài các loại giấy tờ đã quy định hay không?

Có Không

3.8. Ông (bà) có trả thêm khoản phí nào khác ngoài quy định hay không?

Có Không

3.9. Kết quả thời gian giải quyết thủ tục của ông (bà):

Trước hẹn Đúng hẹn Trễ hẹn

3.10. Đánh giá chung mức độ hài lòng của ông (bà) đối với việc giải quyết thủ

Rất hài lòng Hài lòng Bình thường Không hài lòng Rất không hài lòng

4. Các góp ý, đánh giá khác (nếu có, xin vui lòng ghi rõ):

5. Thông tin người góp ý (tùy chọn, có thể điền hoặc không):

Tên cá nhân, tổ chức:.....

Địa chỉ:Điện thoại:.....

Xin trân trọng cảm ơn quý ông (bà) đã dành thời gian trả lời phiếu khảo sát./.