

Số: 04 /KH-SKHĐT

Bà Rịa – Vũng Tàu, ngày 31 tháng 01 năm 2019

## **KẾ HOẠCH**

### **Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công của Sở Kế hoạch và Đầu tư**

Căn cứ Nghị định 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu xây dựng kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công như sau:

#### **I. Mục đích yêu cầu:**

Nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Kế hoạch và Đầu tư. Thông qua đó, Sở Kế hoạch và Đầu tư nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, sự hài lòng và lợi ích của người dân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ của Sở nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

Việc tổ chức lấy ý kiến người dân, tổ chức cần được tiến hành thường xuyên, theo quy trình với các hình thức thiết thực nhằm bảo đảm lấy ý kiến của người dân, tổ chức kịp thời.

#### **II. Nội dung:**

##### **1/ Những vấn đề cần lấy ý kiến:**

Phiếu lấy ý kiến tập trung vào những nội dung sau:

- Lĩnh vực giải quyết
- Thời gian trả hồ sơ so với phiếu hẹn
- Việc thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính
- Việc công khai quy trình, thủ tục, biểu mẫu hành chính
- Thái độ trao đổi, giải thích của công chức
- Số lần đi lại để hoàn tất hồ sơ
- Nhận xét về kết quả phục vụ
- Ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành

chính của Sở.

**2/ Đối tượng lấy ý kiến:** Các tổ chức, cá nhân đến giao dịch hồ sơ hành chính tại quầy số 24 và 25 của Sở Kế hoạch và Đầu tư tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp Tỉnh hoặc lấy phiếu khảo sát tại website của sở Kế hoạch và Đầu tư.

**3/ Thời gian lấy ý kiến đóng góp:** Công chức tiếp nhận và trả kết quả thường xuyên phát phiếu thăm dò ý kiến khách hàng tại quầy của Sở Kế hoạch và Đầu tư thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp Tỉnh.

### **III. Tổ chức, thực hiện:**

Công chức làm việc tại quầy số 24 và 25 của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp Tỉnh sẽ phát phiếu thăm dò ý kiến khách hàng cho các cá nhân, đại diện tổ chức đến giao dịch về thủ tục hành chính của Sở; đăng tải phiếu thăm dò ý kiến khách hàng trên trang thông tin điện tử của Sở Kế hoạch và Đầu tư tại website <http://sokhdt.baria-vungtau.gov.vn> để cá nhân và tổ chức sử dụng góp ý.

Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng được tiếp nhận trực tiếp tại Văn phòng Sở Kế hoạch và Đầu tư hoặc quầy số 25 của Sở Kế hoạch và Đầu tư tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp Tỉnh. Theo định kỳ Chánh Văn phòng Sở phân công công chức phụ trách công tác cải cách hành chính của Sở tổng hợp số lượng phiếu thu thập được, tổng hợp các ý kiến từ phiếu, phân tích và đánh giá các ý kiến đóng góp, báo cáo kết quả với Giám đốc Sở để xem xét chỉ đạo nhằm nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân, tăng cường hiệu quả thực hiện công tác cải cách hành chính của Sở./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ ( để bc);
- GD, PGD Đặng;
- Các phòng, trung tâm;
- Lưu VPS, VT.



**GIÁM ĐỐC** *mmh*

**Lê Hoàng Hải**