

Số: /KH-SKH

Đắk Nông, ngày

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 số 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; Quyết định số 1887/QĐ-UBND ngày 18/12/2020 của UBND tỉnh Đắk Nông về ban hành Kế hoạch CCHC tỉnh Đắk Nông năm 2021; Sở Kế hoạch và Đầu tư xây dựng Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công, với các nội dung cụ thể như sau:

I. Mục đích yêu cầu:

Nhằm giúp Sở Kế hoạch và Đầu tư có thể nhìn nhận tổng thể hoạt động của chính mình thông qua việc nhận xét, góp ý của các đơn vị thụ hưởng những dịch vụ do cơ quan cung cấp, qua đó 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 của người dân, nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

II. Nội dung:

1. Những vấn đề cần lấy ý kiến:

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

- Lĩnh vực Đăng ký kinh doanh và Hỗ trợ doanh nghiệp;
- Lĩnh vực Đầu tư;
- Lĩnh vực Giám sát đầu tư và Thanh tra;
- 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 giải quyết, thủ tục, biểu mẫu hành chính;
- Thái độ trao đổi, giải thích của cán bộ, nhân viên;
- Số lần đi lại để hoàn tất hồ sơ;
- Nhận xét với 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 Sở, ban, ngành, UBND các huyện thành phố;

Các tổ chức, cá nhân có liên quan đến nộp hồ sơ hành chính tại quầy số 09 lĩnh vực 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 hành tại quầy số 09 lĩnh vực Kế hoạch và Đầu tư thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Đắk Nông.

III. Tổ chức, thực hiện:

Trang Thông tin điện tử của Sở Cập nhật thường xuyên, đầy đủ, kịp thời thông tin, các văn bản của UBND tỉnh, phiếu thăm dò ý kiến khách hàng trên Trang thông tin điện tử của Sở, thuận tiện trong truy cập và khai thác thông tin trên Trang thông tin điện tử của Sở..

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 có 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.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công năm 2021 của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Sở Nội vụ (b/c);
- Các đ/c Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Dương

**PHIẾU KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN
KHI THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Để nhằm mục đích cải tiến cho công việc của Sở Kế hoạch và Đầu tư ngày càng được hoàn thiện, đề nghị Đơn vị/Ông/Bà cho biết ý kiến đối với các dịch vụ hành chính công dưới đây:

(Ông/bà vui lòng cho biết ý kiến bằng cách đánh dấu “X” vào “□” lựa chọn)

1. Ông bà thực hiện thủ tục hành chính đối với lĩnh vực

- Lĩnh vực Đăng ký kinh doanh và Hỗ trợ doanh nghiệp;
 Lĩnh vực Đầu tư;
 Lĩnh vực Giám sát đầu tư và Thanh tra;

2. Ông/bà tiếp nhận thông tin về thủ tục hành chính, mẫu hóa có dễ dàng không? (Niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên Cổng dịch vụ công trực tuyến, Trang thông tin điện tử của Sở Kế hoạch và Đầu tư).

- Dễ dàng Bình Thường Không dễ dàng

3. Thái độ của CBCC,VC Sở Kế hoạch và Đầu tư đối với Đơn vị/Ông/Bà

- Vui vẻ Nhiệt tình Bình thường

Ý kiến khác/ góp ý:.....

4. Chất lượng xử lý hồ sơ của Sở KHĐT đối với các hồ sơ của Đơn vị/Ông/ bà nộp hồ sơ

- Hài lòng Bình thường Không hài lòng

Ý kiến khác/ góp ý:.....

5. Số lần ông/bà liên hệ thực hiện thủ tục hành chính?

- 01 lần 02 lần 03 lần

Ý kiến khác/ góp ý:.....

6. Góp ý chung:

.....
.....
.....

Rất mong sự hợp tác của Đơn vị/Ông/bà để Sở Kế hoạch và Đầu tư luôn cải tiến được hoạt động của mình, Xin chân thành cảm ơn./.