

Số: /KH-STNMT Bà Rịa – Vũng Tàu, ngày tháng năm 2021

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ trong cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Tài nguyên và Môi trường năm 2021

Căn cứ Kế hoạch số 86/KH-STNMT ngày 21 tháng 12 năm 2020 của Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2021 của Sở Tài nguyên và Môi trường. Nay Sở Tài nguyên và Môi trường ban hành kế hoạch “Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ trong cung cấp dịch vụ hành chính công năm 2021, với nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thông qua điều tra, khảo sát để lấy ý kiến đánh giá về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước và chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường. Qua đó, phát huy vai trò giám sát của nhân dân; đồng thời nắm bắt yêu cầu, mong muốn của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Từ kết quả khảo sát đề xuất những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường ngày càng tốt hơn.

2. Yêu cầu

- Việc tiến hành khảo sát, đánh giá phải căn cứ tình hình thực tiễn, đảm bảo tính khoa học, khách quan, công bằng và minh bạch; phản ánh đúng thực tế hoạt động thực hiện giải quyết thủ tục hành chính của Sở.

- Sử dụng các phương pháp điều tra, khảo sát đo lường khoa học phù hợp với tình hình thực tiễn, số lượng giao dịch của các dịch vụ hành chính công.

- Xác định được Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường.

- Nghiên cứu, phân tích làm rõ những ưu điểm, hạn chế, nguyên nhân và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, hiệu quả phục vụ, cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Tài nguyên và Môi trường.

II. ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG, CÁCH THỨC KHẢO SÁT

1. Đối tượng khảo sát

Tổ chức và cá nhân có giao dịch thủ tục hành chính, đã hoàn tất giao dịch trong năm 2021 trong lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường.

- Thời hạn thực hiện khảo sát đến 04/11/2021.

2. Nội dung khảo sát

a) Các yếu tố đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường trong việc thực hiện cung cấp dịch vụ hành chính công, cụ thể:

- Tiếp cận dịch vụ: Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ, sự hài lòng đối với thông tin về dịch vụ và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính;

- Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính và sự hài lòng về thủ tục hành chính.

- Đánh giá sự phục vụ của công chức, viên chức; về thái độ phục vụ, hiệu quả giải quyết công việc của công chức, viên chức và sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức, viên chức trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Đánh giá kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.

- Nội dung các câu hỏi khảo sát gắn với các tiêu chí quy định về Chỉ số đánh giá CCHC (PARINDEX) và chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS).

3. Hình thức, cách thức khảo sát

- Khảo sát trực tuyến và đăng phiếu khảo sát trên Trang thông tin điện tử Sở Tài nguyên và Môi trường tại địa chỉ <http://sotnmt.baria-vungtau.gov.vn/> ở mục “Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công”.

- Cách thức khảo sát, đánh giá: cung cấp Phiếu khảo sát trực tuyến.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Tăng cường công tác tuyên truyền và tích cực hướng dẫn, hỗ trợ các tổ chức, cá nhân tham gia các hình thức khảo sát và tiếp nhận ý kiến đối với dịch vụ hành chính công của Sở Tài nguyên và Môi trường. Tổ chức các hình thức tuyên truyền thông qua: công khai niêm yết tại bảng thông báo, công khai tại Trang thông tin điện tử của Sở.

Tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh; công khai kết quả khảo sát; tổ chức việc khắc phục các vấn đề còn tồn tại theo phản ánh của tổ chức, cá nhân có thực hiện giao dịch và sử dụng dịch vụ hành chính công của Sở.

1. Giao Văn phòng Sở:

- Tổ chức thực hiện, theo dõi, đôn đốc các phòng, bộ phận, cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thực hiện kế hoạch khảo sát có hiệu quả.

- Xây dựng bộ Bộ câu hỏi, đảm bảo đầy đủ thông tin, đáp ứng được yêu cầu khảo sát, hệ thống câu hỏi dễ hiểu, dễ trả lời đối với đối tượng khảo sát, dễ tổng hợp.

- Xây dựng kinh phí tổ chức khảo sát theo quy định (nếu có).

- Thu thập, tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát và đề xuất giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công của Sở.

2. Các phòng, cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu giải quyết, thực hiện TTHC của Sở có trách nhiệm phối hợp cùng Văn phòng Sở trong việc tuyên truyền, khuyến khích, tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của công dân về sự phục vụ trong cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở. Tuân thủ các quy định về giải quyết TTHC để nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC của Sở Tài nguyên và Môi trường.

3. Trung tâm Công nghệ thông tin tài nguyên và môi trường phối hợp tổ chức lấy ý kiến, khảo sát mức độ hài lòng của công dân trên Trang thông tin điện tử Sở Tài nguyên và Môi trường.

Nơi nhận:

- BGĐ Sở (b/c);
- Các phòng thuộc Sở;
- CQ, ĐV thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Hải