

Số: *1397*/KH-SCT

Quảng Trị, ngày *16* tháng 10 năm 2018

## KẾ HOẠCH

### Khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính công của Sở Công Thương Quảng Trị

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2016 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020”; Thực hiện Quyết định số 2191/QĐ-UBND ngày 24/9/2018 của UBND tỉnh về ban hành Kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Trị; Công văn số 628/SNV-CCHC ngày 10/10/2018 của Sở Nội vụ về triển khai khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; Sở Công Thương xây dựng Kế hoạch khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính công của Sở, cụ thể như sau:

#### I. Mục đích, yêu cầu

##### 1. Mục đích

- Nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và năng lực, đạo đức cán bộ, công chức liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính; 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 và cung ứng dịch vụ của cơ quan nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng các dịch vụ hành chính công của Sở;

- Tăng cường sự giám sát của người dân đối với hoạt động thực thi công vụ của cán bộ, công chức và kết quả thực hiện nhiệm vụ của cơ quan, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ tổ chức, cá nhân của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết thủ tục hành chính và khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức nhằm tăng cường việc tự động hóa, tiết kiệm thời gian, chi phí khảo sát; đảm bảo chỉ tiêu đến năm 2020 mức độ hài lòng người dân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính đạt trên 80%; góp phần duy trì và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI), chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh (SIPAS)...

## **2. Yêu cầu**

- Trên cơ sở Khung đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 – 2020 do Bộ Nội vụ ban hành, Sở Công Thương tiến hành đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của đơn vị.

- Việc khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức phải được thực hiện thường xuyên sau khi kết thúc giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm tính trung thực, khách quan; phản ánh đúng thực tế hoạt động, làm rõ ưu điểm và hạn chế của hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công từ đó đưa ra các biện pháp khắc phục;

### **II. Phạm vi, đối tượng khảo sát:**

1. Phạm vi khảo sát: Lấy ý kiến về sự phục vụ tại Sở Công Thương đối với việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Đối tượng khảo sát: Các người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công, các thủ tục hành chính và đã nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

3. Đối tượng được đánh giá: Cơ quan Sở Công Thương, các cán bộ, công chức, người lao động có liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

### **III. Nội dung thực hiện:**

#### **1. Tiêu chí lấy ý kiến:**

- Tiếp cận dịch vụ (cơ sở vật chất, sự đón tiếp);
- Thủ tục hành chính;
- Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức;
- Kết quả, tiến độ giải quyết công việc, cung ứng dịch vụ hành chính công (nhanh, quá hạn, đúng thời hạn...);
- Các tiêu cực, những nhiễu của cán bộ, công chức; chi phí không chính thức liên quan đến giải quyết dịch vụ hành chính, thủ tục hành chính.

#### **2. Hình thức khảo sát, lấy ý kiến:**

Việc khảo sát, lấy ý kiến được thực hiện thông qua một hoặc kết hợp các hình thức sau đây:

- Thực hiện trực tuyến thông qua Trang thông tin điện tử của Sở hoặc Cổng dịch vụ công trực tuyến của UBND tỉnh; Phần mềm một cửa điện tử và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Công Thương (Phát phiếu khảo sát để tổ chức, công dân đánh giá sau khi nhận được kết quả cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở).

- Gửi Phiếu lấy ý kiến (qua đường bưu điện hoặc dưới hình thức lắp đặt Hòm thư phản ánh, kiến nghị tại trụ sở cơ quan)

- Các hình thức phù hợp khác (khảo sát bằng điện thoại, tin nhắn, phỏng vấn trực tiếp; khảo sát theo chuyên ngành của cơ quan; Điều tra doanh nghiệp theo kế hoạch của Bộ Công Thương hoặc theo yêu cầu của Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh);

### **3. Trình tự thực hiện**

- Tổ chức triển khai khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng theo hình thức phát phiếu khảo sát đánh giá mức độ hài lòng đến người dân tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công và đã nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan và đơn vị trực thuộc Sở.

- Tổng hợp và tổ chức công bố kết quả khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng (định kỳ 6 tháng/năm) tại Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả và Trang thông tin điện tử của Sở Công Thương.

### **4. Số lượng phiếu khảo sát**

<b>Số lượt giao dịch của tổ chức cá nhân/năm</b>	<b>Số lượng Phiếu khảo sát thu về tối thiểu</b>
- Dưới 100 hồ sơ	50% số lượng phiếu khảo sát
- Từ 100 đến dưới 500 hồ sơ	Từ 30% phiếu trở lên
- Từ 500 hồ sơ đến dưới 1.000 hồ sơ	Từ 20% phiếu trở lên
- Từ 1.000 hồ sơ trở lên	Từ 10% phiếu trở lên

### **5. Xác định kết quả khảo sát**

Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan Sở và cán bộ, công chức, người lao động được xác định tại câu hỏi chung theo 5 mức: “Rất hài lòng”; “Hài lòng”; “Bình thường”; “không hài lòng”; “Rất không hài lòng” (Kèm theo Mẫu phiếu khảo sát, Quyết định số 2191/QĐ-UBND ngày 24/9/2018 của UBND tỉnh).

### **6. Công bố và sử dụng kết quả khảo sát lấy ý kiến**

Sở Công Thương thực hiện công bố, công khai kết quả khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng thông qua hình thức: Công bố thường xuyên kết quả trên Trang thông tin điện tử; Bảng thông báo của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (định kỳ 6 tháng/năm).

Trên cơ sở thống kê số liệu đánh giá được công khai; Lãnh đạo Sở, Trưởng các phòng trực thuộc Sở có trách nhiệm thông báo cho cán bộ, công chức, người lao động tham gia giải quyết thủ tục hành chính có tỷ lệ đánh giá thấp (Mức đánh giá không hài lòng, rất không hài lòng trên 25%) để xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác, bình xét thi đua khen thưởng, quy hoạch, đề bạt, bổ nhiệm, luân chuyển cán bộ, công chức, viên chức; thực hiện các giải

pháp khắc phục nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đẩy mạnh cải cách hành chính tại cơ quan Sở.

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Văn phòng Sở chịu trách nhiệm:**

- Hướng dẫn và tổ chức lấy ý kiến thăm dò mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính công của Sở; Tổ chức lắp đặt hòm thư góp ý và các kênh tiếp nhận phản ánh kiến nghị về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức đối với tổ chức, cá nhân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Thực hiện đăng tải, tuyên truyền toàn văn Kế hoạch khảo sát và mẫu phiếu khảo sát đến người dân, tổ chức có thực hiện giao dịch hành chính công tại cơ quan Sở và đơn vị trực thuộc trên Trang thông tin điện tử của đơn vị; Đồng thời, phối hợp nâng cao chất lượng của Cổng dịch vụ công trực tuyến UBND tỉnh và Trang thông tin điện tử của Sở (<http://socongthuong.quangtri.gov.vn>).

- Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát của Sở tại báo cáo công tác cải cách hành chính (thông qua Sở Nội vụ) theo quy định

2. Trưởng các phòng trực thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Sở tổ chức khảo sát và xác nhận thông tin phản hồi.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc các phòng, bộ phận liên quan phản ánh về Văn phòng Sở để xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

##### **Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Hữu Hưng**