

Số: /KH-SKHCN

Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH

Tổ chức khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với hoạt động giải quyết thủ tục hành chính và cung ứng dịch vụ công thuộc phạm vi trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ năm 2023

Căn cứ Kế hoạch số 64/KH-SKHCN ngày 30/12/2022 của Sở Khoa học và Công nghệ về công tác cải cách hành chính nhà nước năm 2023 của Sở Khoa học và Công nghệ;

Sở Khoa học và Công nghệ ban hành Kế hoạch tổ chức khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với hoạt động giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) và cung ứng dịch vụ công (DVC) thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Khoa học và Công nghệ năm 2023, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nhằm khảo sát lấy ý kiến của các tổ chức, cá nhân (gọi tắt là khách hàng) có liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC và cung cấp DVC về lĩnh vực khoa học và công nghệ. Qua đó tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện, từ đó phát huy ưu điểm, kịp thời rút kinh nghiệm, chấn chỉnh những mặt tồn tại, hạn chế. Đây cũng là một tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện Bộ chỉ số CCHC khối các Sở ngành cấp tỉnh hàng năm.

2. Yêu cầu

- Việc tổ chức khảo sát lấy ý kiến phải đảm bảo tính khách quan, đầy đủ từ các bên có liên quan để làm cơ sở đánh giá về kết quả giải quyết TTHC và cung cấp DVC thuộc thẩm quyền và phạm vi trách nhiệm của Sở KH&CN.

- Phương pháp khảo sát sự hài lòng phải đảm bảo thuận lợi cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Kết hợp khảo sát ý kiến trên Chuyên mục lấy ý kiến của Trang thông tin điện tử Sở KH&CN, đảm bảo kết quả khảo sát được tổng hợp đầy đủ, trung thực.

II. NỘI DUNG

1. Hình thức triển khai:

- Thực hiện bằng Phiếu khảo sát (*Theo mẫu đính kèm*).
- Việc gửi phiếu đến tổ chức, cá nhân thực hiện bằng các cách như sau:
 - + Gửi phiếu trực tiếp đến khách hàng nộp hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh.
 - + Gửi qua email, fax hoặc gửi qua bưu điện (theo danh sách tổ chức, cá nhân có liên hệ giải quyết TTHC, DVC).
 - + Khảo sát ý kiến khách hàng về thực hiện TTHC trên phần mềm iDesk, trang thông tin điện tử Sở KH&CN của sở và các cơ quan, đơn vị thuộc Sở (thiết kế các mục lấy ý kiến tương tự như Phiếu khảo sát).

- Đối với các đơn vị trực thuộc trực tiếp giải quyết TTHC (Chi cục TCĐLCL, Trung tâm TT&UD KH&CN) thì tự thực hiện khảo sát ý kiến khách hàng về các TTHC-DVC do đơn vị trực tiếp thực hiện (Gửi kết quả về Sở để tổng hợp chung).

2. Thời gian thực hiện:

- Từ ngày ban hành kế hoạch đến 20/12/2023.

+ Từ 02/10 - 06/10/2023: Rà soát danh sách tổ chức, cá nhân đã thực hiện TTHC-DVC năm 2023.

+ Từ ngày 09/10 – 31/10/2023: Gửi phiếu khảo sát theo DS đã rà soát. Các tổ chức, cá nhân phát sinh sau thời gian kể trên sẽ tiếp tục gửi Phiếu khảo sát.

+ Từ ngày 01/11 – 20/12/2023: Tổng hợp kết quả khảo sát (Kể cả trên chuyên mục website): Chia làm 02 đợt:

+ Đợt 1: Chậm nhất hoàn thành trước ngày 30/11/2023.

+ Đợt 2: Chậm nhất hoàn thành ngày 20/12/2023.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban ISO chỉ đạo, phối hợp Văn phòng Sở và các phòng, đơn vị liên quan triển khai thực hiện Kế hoạch khảo sát lấy ý kiến khách hàng.

2. Thủ trưởng các phòng, cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC, DVC thuộc phạm vi giải quyết của Sở KH&CN có trách nhiệm rà soát danh sách các tổ chức, cá nhân đã nộp hồ sơ giải quyết TTHC, DVC trong năm 2023 để gửi phiếu khảo sát thông qua các hình thức email, fax,.... Kịp thời liên hệ, phối hợp để nhận lại Phiếu phản hồi để tổng hợp.

3. Tổ CNTT và Trung tâm TT&UD KH&CN kiểm tra, tổng hợp ý kiến khách hàng trên website của Sở (Lưu ý chỉ ghi nhận các ý kiến đánh giá về việc giải quyết TTHC, DVC).

4. Giao Thư ký ISO tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát khảo sát, đồng thời làm cơ sở cập nhật vào kết quả thực hiện tiêu chí Bộ chỉ số CCHC./.

Nơi nhận:

- Ban chỉ đạo ISO;
- Các phòng, đơn vị;
- Tổ CNTT Sở/TTTTUD;
- Lưu: VT, Ban ISO.

GIÁM ĐỐC

Phạm Quang Nhật