

Số: 26 /KH-SKHCN.ISO

Bà Rịa Vũng Tàu, ngày 08 tháng 5 năm 2018

KẾ HOẠCH

Về việc tổ chức khảo sát ý kiến tổ chức, cá nhân đối với hoạt động giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ hành chính công thuộc phạm vi trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ năm 2018

Căn cứ Kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2018 trên địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu; Kế hoạch duy trì, cải tiến hệ thống Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của Sở Khoa học và Công nghệ - năm 2018,

Ban chỉ đạo ISO Sở Khoa học và Công nghệ ban hành Kế hoạch tổ chức thực hiện việc khảo sát ý kiến khách hàng bên ngoài đối với hoạt động giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) và cung cấp dịch vụ hành chính công (DVC) thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Khoa học và Công nghệ, 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, kịp thời chấn chỉnh những mặt tồn tại, hạn chế. Đây cũng là một tiêu chí thực hiện bộ chỉ số CCHC của tỉnh hành năm.

2. Yêu cầu

- Việc tổ chức lấy Phiếu khảo sát phải đảm bảo sự khách quan, lấy ý kiến đầy đủ từ các bên có liên quan để làm cơ sở đánh giá về kết quả giải quyết TTHC và cung cấp DVC.

- Đảm bảo tỷ lệ gửi phiếu từ 80% trở lên đối với tất cả các tổ chức, cá nhân đã nộp hồ sơ giải quyết TTHC, DVC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Khoa học và Công nghệ do các phòng, đơn vị trực tiếp thực hiện trong năm 2018.

- Tổng hợp kết quả 100% số phiếu được thu hồi. Kết quả tổng hợp phải đảm bảo khách quan, trung thực.

II. NỘI DUNG

1. Hình thức triển khai:

- Thực hiện bằng Phiếu khảo sát (mẫu đính kèm, có đóng dấu treo).

- Việc gửi phiếu đến tổ chức, cá nhân thực hiện bằng các cách như sau:

+ Gửi qua email, fax hoặc gửi qua bưu điện (các phòng, đơn vị lập danh sách để gửi).

- + Gửi phiếu trực tiếp đến khách hàng nộp hồ sơ tại Bộ phận một cửa cấp tỉnh.
- + Khảo sát ý kiến khách hàng về thực hiện TTHC trên website của sở và các đơn vị (có thể mở các mục lấy ý kiến tương tự như Phiếu khảo sát).
- Đối với các đơn vị trực thuộc có xây dựng HTQLCL: Thực hiện khảo sát ý kiến khách hàng về các TTHC-DVC do đơn vị trực tiếp thực hiện (báo cáo kết quả để tổng hợp chung toàn sở).

2. Thời gian thực hiện:

- Gửi phiếu khảo sát: Ngay từ khi phát sinh hồ sơ, thủ tục hành chính.
- Tổng hợp kết quả khảo sát: Trước ngày 10/12/2018.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đại diện lãnh đạo chất lượng và Thư ký Ban ISO sở giúp Giám đốc sở tổ chức thực hiện Kế hoạch khảo sát lấy ý kiến khách hàng.
2. Các phòng, 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 liên hệ giải quyết TTHC-DVC trong năm 2018 để gửi phiếu khảo sát thông qua các hình thức email, fax; Văn thư sở gửi phiếu khảo sát đến Bộ phận một cửa tập trung cấp tỉnh để phối hợp gửi và nhận lại phiếu.
3. Tổ CNTT 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 chủ trì tổng hợp, báo cáo lãnh đạo sở kết quả khảo sát và cập nhật vào kết quả thực hiện Bộ chỉ số CCHC năm 2018./.

Nơi nhận:

- Thành viên Ban chỉ đạo ISO;
- Các phòng, đơn vị;
- Chi cục TĐC;
- Đ/c Thăng (CCHC);
- Lưu: VT, Ban ISO.

TRƯỞNG BAN



Mai Thanh Quang



PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG BÊN NGOÀI
(PHIẾU ĐIỀU TRA VÔ DANH)

Để có cơ sở đánh giá chất lượng phục vụ khách hàng về lĩnh vực khoa học và công nghệ, Sở Khoa học và Công nghệ đề nghị Quý ông, bà (hoặc đại diện cơ quan, đơn vị) vui lòng cho ý kiến vào phiếu thăm dò (Đánh dấu X vào các ô dưới đây):

Ông/bà (hoặc người đại diện cơ quan, đơn vị) đã liên hệ với Sở Khoa học và Công nghệ và nộp hồ sơ tại "Bộ phận một cửa tập trung cấp tỉnh" về các lĩnh vực thủ tục hành chính, dịch vụ công nào dưới đây:

- Lĩnh vực hoạt động khoa học và công nghệ;
- Lĩnh vực năng lượng nguyên tử, an toàn bức xạ và hạt nhân;
- Lĩnh vực sở hữu trí tuệ;
- Lĩnh vực tiêu chuẩn đo lường chất lượng

Lĩnh vực khác:

1. Việc hướng dẫn của cán bộ, công chức chuyên môn đối với ông/bà như thế nào?

- Tốt (đầy đủ, dễ hiểu). Chưa tốt.

2. Thái độ của cán bộ, công chức hướng dẫn khi tiếp xúc với ông/bà như thế nào?

- Tốt (vui vẻ, lịch sự). Chưa tốt.

3. Thời gian khi tiếp nhận hồ sơ và khi trả kết quả cho ông/bà như thế nào?

- Nhanh (dưới 10 phút). Vừa (10 - 15 phút). Chậm (trên 15 phút).

4. Thời điểm có kết quả so với thời điểm ông/bà được hẹn (ghi trên giấy hẹn)?

- Sớm hơn. Đúng ngày. Trễ hơn.

Nếu trễ, ông/bà có thể cho biết số ngày bị trễ hẹn: ngày.

5. Ông/bà đánh giá năng lực chuyên môn của cán bộ, công chức hướng dẫn, giải quyết công việc của mình như thế nào?

- Tốt. Khá. Trung bình. Kém.

6. Ngoài các khoản phí, lệ phí và chi phí thu theo quy định của thủ tục hành chính, ông/bà có phải nộp thêm khoản nào khác không?

- Có. Không.

7. Mức độ hài lòng của ông/bà khi giải quyết xong công việc?

- Rất hài lòng. Hài lòng. Chưa hài lòng.

8. Những góp ý của ông/bà để chúng tôi có thể phục vụ được tốt hơn (nếu có):

.....

.....

.....

.....

.....

Trân trọng cảm ơn và xin tiếp thu ý kiến của ông/bà.

Ông/bà vui lòng gửi lại phiếu này (hoặc Fax) về Sở Khoa học và Công nghệ hoặc Bộ phận một cửa tập trung tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu sau khi hồ sơ được giải quyết.
(Địa chỉ: Sở Khoa học và Công nghệ: Cụm B3, Trung tâm Hành chính - Chính trị tỉnh, 198 Bạch Đằng, phường Phước Trung, thành phố Bà Rịa, ĐT: 0254.3852484 - Fax: 0254.3853.557).

mt

