

Số: 18 /KH-STNMT

Hải Dương, ngày 18 tháng 01 năm 2018

## KẾ HOẠCH

### Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính của Sở Tài nguyên và Môi trường

Thực hiện Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND ngày 29/4/2016 của UBND tỉnh về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh; các quy định hiện hành về công tác cải cách hành chính và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền về khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính,

Sở Tài nguyên và Môi trường ban hành kế hoạch khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp năm 2018 cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Khảo sát, đánh giá về sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường trong giải quyết thủ tục hành chính; năng lực và thái độ phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức Sở Tài nguyên và Môi trường trong giải quyết thủ tục hành chính;

- Thông qua khảo sát, nắm bắt được nhu cầu, mong muốn của người dân, doanh nghiệp từ đó đề ra những giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả trong giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao ý thức trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức Sở Tài nguyên và Môi trường;

- Kết quả khảo sát là tiêu chí để xem xét đánh giá, bình xét thi đua đối với tập thể, cá nhân thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường.

##### 2. Yêu cầu

- Việc khảo sát đảm bảo có trọng tâm, công khai, minh bạch; Kết quả khảo sát phải được tổng hợp một cách khách quan, trung thực.

- Việc khảo sát được thực hiện theo các hình thức phù hợp, đảm bảo tiết kiệm, hiệu quả.

#### II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

##### 1. Lập phiếu khảo sát và nội dung cần khảo sát

- Trách nhiệm thực hiện: Văn phòng Sở;

- Thời gian thực hiện: tháng 02/2018.



- Kết quả thực hiện: Mẫu phiếu điều tra, khảo sát được lập dưới dạng các câu hỏi khảo sát và có sẵn các phương án trả lời nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người được khảo sát và đáp ứng được yêu cầu cần khảo sát.

- Nội dung khảo sát cần tập trung vào việc các nội dung chính sau: cơ sở vật chất, điều kiện làm việc; thái độ phục vụ, năng lực của công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cũng như của công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính; quy trình giải quyết; sự bất cập của quy định, thủ tục hành chính; kiến nghị, đề xuất, ...

## **2. Lập danh sách các tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Sở trong năm 2017 đến thời điểm khảo sát**

- Trách nhiệm thực hiện: Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả;

- Thời gian thực hiện: tháng 3/2018.

- Kết quả thực hiện: danh sách tổ chức, cá nhân đã thực hiện thủ tục hành chính tại Sở trong năm 2017 đến thời điểm lập danh sách (*danh sách cần ghi rõ tên đầy đủ, địa chỉ liên hệ, số điện thoại*).

## **3. Thực hiện khảo sát đối với các tổ chức, cá nhân đã thực hiện thủ tục hành chính tại Sở Tài nguyên và Môi trường trong thời gian từ 01/01/2017 đến thời điểm khảo sát.**

- Thời gian thực hiện khảo sát: từ tháng 4 đến tháng 10/2018.

- Hình thức khảo sát:

+ Phát phiếu khảo sát trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả;

+ Gửi qua đường bưu điện hoặc các hình thức khác phù hợp;

- Thời gian tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát: trước ngày 15/11/2018.

- Đơn vị thực hiện:

+ Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thực hiện phát phiếu khảo sát trực tiếp, gửi qua dịch vụ bưu chính;

+ Văn phòng Sở phối hợp khảo sát bằng các hình thức khác phù hợp; tổng hợp kết quả khảo sát, tham mưu, báo cáo Giám đốc Sở biện pháp xử lý kết quả khảo sát.

- Kết quả thực hiện: Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá và đề xuất biện pháp xử lý kết quả khảo sát.

## **III. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí thực hiện khảo sát theo quy định hiện hành.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Văn phòng Sở và Bộ phận Tiếp nhận trả kết quả tổ chức thực hiện nghiêm các nội dung được giao trong Kế hoạch này; lập dự toán, đề xuất kinh phí đảm bảo cho việc thực hiện kế hoạch này.

2. Phòng Kế hoạch- Tài chính tham mưu, bố trí nguồn kinh phí đảm bảo cho việc thực hiện kế hoạch này theo đúng quy định hiện hành.

3. Thủ trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Sở trong quá trình khảo sát cũng như xử lý kết quả khảo sát./.

**Nơi nhận:**

- Văn phòng Sở;
- Bộ phận một cửa;
- Phòng KH-TC;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở (để p/h);
- Các đ/c Lãnh đạo Sở;
- Lưu: VT, VPS.

GIÁM ĐỐC



Vũ Ngọc Long

