

Số: /KH-SKHCN

Đồng Tháp, ngày tháng 7 năm 2020

KẾ HOẠCH

Khảo sát sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với giải quyết thủ tục hành chính của Sở Khoa học và Công nghệ

Căn cứ Kế hoạch số 23/KH-SKHCN ngày 16 tháng 01 năm 2020 về công tác cải cách hành chính năm 2020 và Kế hoạch số 25/KH-SKHCN ngày 16 tháng 01 năm 2020 về tuyên truyền về công tác cải cách hành chính của Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Khoa học và Công nghệ xây dựng kế hoạch khảo sát sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính với các nội dung sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

Nhằm giúp Sở Khoa học và Công nghệ có thể nhìn nhận tổng thể hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính về khoa học và công nghệ đối với tổ chức, công dân.

Đánh giá năng lực, thái độ của công chức trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính từ khâu tiếp nhận đến trả kết quả.

Thông qua việc nhận xét, góp ý của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính để xác định được những nội dung, yêu cầu để thực hiện việc cải tiến hệ thống quản lý chất lượng được tốt hơn, từng bước nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính về khoa học và công nghệ.

2. Yêu cầu

Khảo sát phải trung thực, khách quan và khoa học; phản ánh đúng thực chất kết quả của tổ chức, công dân về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính về khoa học và công nghệ.

Xây dựng phiếu câu hỏi đảm bảo đầy đủ thông tin, dễ hiểu, dễ trả lời đối với đối tượng được khảo sát.

II. Nội dung

1. Đối tượng khảo sát:

Tổ chức, cá nhân có giao dịch về giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực khoa học và công nghệ.

2. Thời gian khảo sát: bắt đầu từ tháng 7/2020 đến tháng 9/2020.

3. Phương pháp khảo sát:

- Tổ chức, cá nhân cho ý kiến đánh giá sự hài lòng đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính và tinh thần trách nhiệm, năng lực chuyên môn và thái độ ứng xử trong giao tiếp của công chức Sở Khoa học và Công nghệ thông qua việc điền vào phiếu khảo sát.

- Khảo sát được thực hiện thông qua:

+ Phiếu khảo sát được phát trực tiếp cho tổ chức, cá nhân.

+ Thông qua thư điện tử (Email) hoặc google form.

III. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị tổ chức thực hiện Kế hoạch này.

Tổng hợp, phân tích đánh giá kết quả khảo sát về sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với lĩnh vực khoa học và công nghệ, báo cáo kết quả khảo sát trong **tháng 09/2020**.

2. Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở phối hợp Văn phòng thực hiện việc khảo sát đối với tổ chức, cá nhân có liên quan.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc, các phòng, đơn vị kịp thời phản ánh để lãnh đạo Sở giải quyết và điều chỉnh./.

Nơi nhận:

- GD và PGD;
- Các phòng, đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Huỳnh Văn Quân

PHIẾU KHẢO SÁT
CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH
CỦA SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

Để nhằm mục đích cải tiến cho công việc của Sở Khoa học và Công nghệ ngày càng được hoàn thiện, đề nghị Đơn vị/Ông/Bà cho biết ý kiến đối với các dịch vụ hành chính công dưới đây (đánh dấu X vào ô trống).

I. LĨNH VỰC ĐÃ THỰC HIỆN

- Cấp/cấp gia hạn giấy phép tiên hành công việc bức xạ
- Cấp chứng chỉ nhân viên bức xạ
- Phê duyệt kế hoạch UPSCBXCS
- Cấp giấy phép vận chuyển hàng nguy hiểm
- Đăng ký kết quả hoạt động khoa học và công nghệ
- Xét hỗ trợ đổi mới công nghệ
- Khác:

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Tổ chức/ cá nhân khoanh tròn vào ô mình chọn. Ý nghĩa các giá trị lựa chọn như sau:

Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
2	1	0

STT	Tiêu chí	Mức độ đánh giá		
		0	1	2
1	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, minh bạch, rõ ràng	0	1	2
2	Thủ tục hành chính dễ hiểu, dễ thực hiện	0	1	2
3	Thời gian giải quyết thủ tục hành chính	0	1	2
4	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính	0	1	2
5	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả	0	1	2
6	Công chức, viên chức thẩm định hồ sơ	0	1	2

7	Kịp thời tiếp thu, ghi nhận và phản hồi khiếu nại, góp ý của tổ chức, công dân	0	1	2
---	--	---	---	---

8. Trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, Ông/Bà có kiến nghị hay chưa hài lòng về nội dung gì vui lòng ghi góp ý cụ thể:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Khảo sát về dịch vụ công trực tuyến mức độ 3:

1. Ông/ Bà có biết đến dịch vụ công trực tuyến khi thực hiện thủ tục hành chính không?

- Chưa thực hiện, không biết đến dịch vụ này
- Có biết đến dịch vụ nhưng chưa thực hiện
- Đã thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Nếu có, ông/ bà biết đến thông qua hình thức nào?

.....

2. Ông/ Bà đánh giá về dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 như thế nào?

Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
2	1	0

Vui lòng cho biết lý do:

.....

3. Ông/ Bà có thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong tương lai không?

- Có Không

Vui lòng cho biết lý do:

.....

Khảo sát về dịch vụ bưu chính công ích:

1. Ông/ Bà có biết đến dịch vụ bưu chính công ích khi thực hiện thủ tục hành chính không?

- Chưa thực hiện, không biết đến dịch vụ này
- Có biết đến dịch vụ nhưng chưa thực hiện

Đã thực hiện dịch vụ bưu chính công ích

Nếu có, ông/ bà biết đến thông qua hình thức nào?

.....

2. Ông/ Bà đánh giá về dịch vụ bưu chính công ích như thế nào?

Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
2	1	0

Vui lòng cho biết lý do:

.....

3. Ông/ Bà có thực hiện dịch vụ bưu chính công ích trong tương lai không?

Có Không

Vui lòng cho biết lý do:

.....

Chân thành cảm ơn Ông/Bà đã dành thời gian đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính của Sở Khoa học và Công nghệ./.