

Số: /KH-STNMT

Bến Tre, ngày tháng 10 năm 2021

KẾ HOẠCH

Xác định chỉ số đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường năm 2021

Thực hiện Kế hoạch số 291/KH-STNMT ngày 27 tháng 01 năm 2021 của Sở Tài nguyên và Môi trường về thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2021, Sở Tài nguyên và Môi trường xây dựng kế hoạch xác định chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường năm 2021, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường, thông qua đó đơn vị nắm bắt được nhu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức.

- Đánh giá hiệu quả công tác giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức và công tác phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc của các sở, ngành, huyện.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai đảm bảo đúng nội dung, tiến độ, đạt mục đích đề ra; đảm bảo tiết kiệm, phù hợp với khả năng thực hiện tại Sở Tài nguyên và Môi trường.

- Đảm bảo phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai thực hiện.

- Bộ câu hỏi khảo sát phù hợp với hệ thống tiêu chí đánh giá, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ của người được khảo sát.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải được công bố kịp thời, rộng rãi.

II. NỘI DUNG

1. Xác định các tiêu chí đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân

Tiêu chí để đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân gồm 05 nội dung cơ bản tạo nên chất lượng dịch vụ công. Trên cơ sở các tiêu chí này phân tích thành các tiêu chí thành phần để đo lường, cụ thể như sau:

- Tiếp cận dịch vụ;

- Thủ tục hành chính;
- Công chức trực tiếp giải quyết công việc;
- Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công;
- Tiếp nhận, xử lý các ý kiến phản ánh, kiến nghị.

2. Xác định đối tượng, phạm vi và phương pháp thực hiện, xây dựng phiếu khảo sát,

a) Đối tượng, phạm vi thực hiện

- **Nhóm 1:** Các Sở, ban ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố. Khảo sát sự hài lòng trong việc phối hợp thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc.

Số phiếu khảo sát: 26 phiếu, bao gồm: Văn phòng ủy ban nhân dân tỉnh; Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Tài chính; Sở Tư pháp; Sở Nội vụ; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Công thương; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Xây dựng; Sở Giao thông vận tải; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Lao động, Thương binh và Xã hội; Sở Y tế; Sở Giáo dục và Đào tạo; Ban Quản lý các Khu công nghiệp; Thanh tra tỉnh; UBND các huyện, Thành phố.

- **Nhóm 2:** Các tổ chức, cá nhân có thực hiện thủ tục hành chính tại Sở Tài nguyên và Môi trường trong năm 2021. Khảo sát sự hài lòng đối với việc giải quyết các thủ tục hành chính.

Số phiếu khảo sát: 50 phiếu, bao gồm các dịch vụ hành chính công của Sở Tài nguyên và Môi trường (chủ yếu các dịch vụ hành chính công thường xuyên giải quyết liên quan đến tổ chức, cá nhân). Gồm các lĩnh vực:

- + Lĩnh vực đất đai: 20 phiếu khảo sát.
- + Lĩnh vực tài nguyên nước: 10 phiếu khảo sát.
- + Lĩnh vực môi trường: 15 phiếu khảo sát.
- + Lĩnh vực phí, lệ phí: 5 phiếu khảo sát.

b) Phương pháp thực hiện

- **Nhóm 1:** Qua phần mềm lấy ý kiến tổ chức, cá nhân tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc gửi phiếu khảo sát cho cơ quan, đơn vị qua Hệ thống quản lý văn bản điều hành (I-OFFICE), qua Hộp thư điện tử của Sở Tài nguyên và Môi trường.

- **Nhóm 2:** Phát phiếu khảo sát cho tổ chức cá nhân khi đến nhận kết quả thực hiện thủ tục hành chính và thu lại ngay khi trả lời xong; trường hợp không trả lời ngay gửi kèm phong bì dán sẵn tem đề tổ chức, cá nhân gửi lại phiếu qua đường bưu điện sau khi trả lời xong hoặc qua Hộp thư điện tử của Sở Tài nguyên và Môi trường.

c) Xây dựng phiếu khảo sát

Căn cứ 05 yếu tố đo lường xây dựng phiếu khảo sát riêng cho mỗi nhóm đối tượng để đảm bảo thu thập đầy đủ thông tin cho việc tổng hợp, phân tích đánh giá kết quả khảo sát.

Thang đánh giá của các câu hỏi được thống nhất ở 5 mức theo thứ tự tăng dần là “ Rất không hài lòng”, “Không hài lòng”, “Bình thường”, “Hài lòng”, “Rất hài lòng” (*ương đương cấp độ từ cấp độ 1 đến cấp độ 5*).

Khảo sát nhóm 1 theo mẫu phiếu số 01 và khảo sát nhóm 2 theo mẫu phiếu số 02 (kèm theo kế hoạch).

3. Công bố chỉ số đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức

Sau khi có kết quả khảo sát, Sở Tài nguyên và Môi trường sẽ công bố chỉ số hài lòng của của tổ chức, cá nhân, đồng thời đề xuất các giải pháp hoàn thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ công nhằm phục vụ tổ chức, cá nhân ngày càng tốt hơn.

4. Thời gian thực hiện

- Tháng 10/2021: Xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện.
- Tháng 11/2021: Tiến hành khảo sát lấy ý kiến tổ chức, cá nhân. Tổng hợp phiếu, xây dựng báo cáo chỉ số hài lòng, công bố kết quả.

5. Kinh phí thực hiện

Từ nguồn kinh phí thường xuyên của đơn vị. Mức chi thực hiện theo Nghị quyết số 06/2017/NQ-HĐND ngày 17 tháng 8 năm 2017 của Hội đồng nhân dân tỉnh quy định nội dung và mức chi thực hiện các cuộc điều tra, thống kê trên địa bàn tỉnh.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Giao Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị và bộ phận một cửa xây dựng phiếu khảo sát, tổ chức phát và thu nhận phiếu khảo sát. Tổng hợp kết quả, đánh giá và kiến nghị các giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ nhằm đáp ứng sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ hành chính của Sở Tài nguyên và Môi trường; công bố chỉ số sự hài lòng của tổ chức, cá nhân lên trang web của Sở Tài nguyên và Môi trường.

- Các phòng, đơn vị có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính phối hợp với Văn phòng Sở khi có yêu cầu để đảm bảo thực hiện tốt kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- Trung tâm PVHCC;
- Sở Nội vụ;
- Ban Giám đốc Sở (báo cáo);
- Các phòng, đơn vị (thực hiện);
- Lưu: VT, VPS.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trịnh Minh Khôi