

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công năm 2019 tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam

Thực hiện Kế hoạch số 3520/KH-UBND ngày 19/6/2019 của UBND tỉnh về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2019; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam xây dựng Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công năm 2019 của Sở như sau:

I. Mục đích, yêu cầu:

1. Mục đích:

Thông qua phiếu điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công nhằm thu thập các thông tin góp ý để đánh giá khách quan việc tuân thủ các quy định của pháp luật về cung ứng dịch vụ hành chính công và thăm dò mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam.

Từ kết quả khảo sát đề xuất những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân của đội ngũ công chức, viên chức của Sở ngày càng tốt hơn.

2. Yêu cầu:

- Công tác triển khai phải thật sự nghiêm túc, tuân thủ đúng quy định, nội dung Kế hoạch đã ban hành.

- Bảo đảm tính khách quan, khoa học và minh bạch, phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công.

- Kết quả khảo sát là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

II. Nội dung khảo sát

1. Đối tượng và quy mô mẫu điều tra khảo sát

Đối tượng điều tra xã hội học: Đối tượng điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước là những người dân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính (đã hoàn thành và nhận kết quả) thuộc các lĩnh vực dịch vụ hành chính do Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam cung cấp.

Quy mô mẫu điều tra: 50 phiếu điều tra.

2. Nội dung khảo sát

Yêu cầu của cuộc khảo sát đặt ra là qua khảo sát phải cung cấp thông tin để trả lời cho 4 nhóm nội dung chính là:

- Mức độ tiếp cận dịch vụ
- Thủ tục hành chính
- Sự phục vụ của công chức
- Kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.

III. Tổ chức thực hiện

1. Giao Văn phòng chủ trì, triển khai thực hiện:

- Xây dựng mẫu phiếu khảo sát đúng theo quy định.
- Lấy phiếu khảo sát đối với tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC thuộc phạm vi quản lý của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam (Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả).
- Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng: Tháng 11/2019.

2. Thời gian thực hiện khảo sát: Bắt đầu từ ngày 05/7/2019.

Trên đây là nội dung Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với định vụ hành chính công của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Quảng Nam năm 2019./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Trung tâm HCC;
- GĐ và các PGĐ Sở;
- Lưu: VT, VP.