

Số: /KH-STP

Hà Tĩnh, ngày tháng 02 năm 2024

KẾ HOẠCH
Triển khai đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân năm 2024

Trên cơ sở Kế hoạch cải cách hành chính, Kế hoạch ISO hành chính của tỉnh năm 2024 của Sở Tư pháp, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công của ngành Tư pháp, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của các tổ chức, cá nhân, Sở Tư pháp ban hành Kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong năm 2024 với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm để phục vụ; sự hài lòng của người dân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của Sở Tư pháp trong giải quyết thủ tục hành chính; đáp ứng mục tiêu, yêu cầu cải cách hành chính của tỉnh cũng như của Ngành.

- Nhận biết được mong muốn, yêu cầu của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ công do Sở Tư pháp cung cấp, từ đó đề ra những giải pháp cụ thể để nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện chỉ số cải cách hành chính của ngành, góp phần cải thiện chỉ số PAR INDEX của tỉnh.

2. Yêu cầu

- Câu hỏi đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân phải ngắn gọn, dễ hiểu, dễ trả lời, không mất nhiều thời gian trả lời; phù hợp với trình độ dân trí đa dạng của đối tượng khảo sát.

- Có sự phối hợp chặt chẽ giữa Văn phòng Sở và Phòng Hành chính và Bộ trợ tư pháp, kịp thời đề xuất tháo gỡ, khắc phục khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch.

- Việc triển khai thực hiện Kế hoạch đảm bảo toàn diện, đồng bộ, hiệu quả, thực chất, tiết kiệm.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Phạm vi thực hiện khảo sát, đo lường

Việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính của Sở Tư pháp áp dụng đối với tất cả các thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ được trả kết quả trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh từ ngày 01/01/2024 đến ngày 31/12/2024.

2. Phương pháp thu thập

- Phát phiếu lấy ý kiến trực tiếp tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, khi các tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Việc phát phiếu do công chức trực tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Sở thực hiện và phát ngẫu nhiên cho khách hàng đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Lấy ý kiến trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử của Sở.

3. Thời gian và số lượng phiếu khảo sát

Việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ công do Sở Tư pháp cung cấp được thực hiện hàng quý, mỗi quý ít nhất 60 phiếu.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của Văn phòng Sở

- Chủ trì, phối hợp với Phòng Hành chính và Bộ trợ tư pháp xây dựng mẫu phiếu khảo sát.

- Nghiên cứu tạo cuộc bình chọn, khảo sát trên Cổng Thông tin điện tử của Sở và triển khai tuyên truyền, hướng dẫn để các tổ chức, cá nhân thực hiện hiệu quả.

- Tổng hợp kết quả rà soát, báo cáo Giám đốc Sở để kịp thời có chỉ đạo, hướng dẫn.

- Trên cơ sở kết quả khảo sát, xây dựng tiêu chí đánh giá, xếp loại thi đua thực hiện nhiệm vụ công tác năm của tập thể, cá nhân thuộc Sở.

2. Trách nhiệm của Phòng Hành chính và Bộ trợ tư pháp

- Quán triệt, thực hiện cấp phát phiếu khảo sát tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, đảm bảo khách quan, chính xác, phát và thu đủ số phiếu theo quy định.

- Bàn giao phiếu khảo sát về Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo lãnh đạo Sở trong vòng 05 ngày làm việc, kể từ ngày kết thúc cuộc khảo sát.

Trên đây là Kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân năm 2024 của Sở Tư pháp, đề nghị các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện nghiêm túc, đảm bảo tiến độ và chất lượng./.

Nơi nhận:

- Ban Chỉ đạo ISO;
- Lãnh đạo Sở;
- Phòng HC&BTTP;
- Văn phòng Sở;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Lê Viết Hồng

