

## **KẾ HOẠCH**

### **Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp và đơn vị sự nghiệp thuộc Sở năm 2016**

#### **1. Mục đích, yêu cầu**

##### *a) Mục đích*

- Nhằm đo lường khách quan, chính xác chất lượng dịch vụ do Sở Tư pháp và đơn vị sự nghiệp thuộc Sở (phòng công chứng số 1) cung cấp.

- Thông qua khảo sát, đánh giá, kịp thời phát hiện những mặt mạnh, những điểm yếu và nguyên nhân; xây dựng và thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của Sở Tư pháp và phòng công chứng số 1; từng bước nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp; hoàn thành mục tiêu kế hoạch cải cách hành chính năm 2016.

##### *b) Yêu cầu*

- Đảm bảo khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc điều tra, khảo sát, đánh giá và công bố kết quả.

- Bảo mật thông tin về cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin, hợp tác điều tra, khảo sát.

- Phù hợp với Quy chế Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa (ban hành kèm theo Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh Khánh Hòa).

#### **2. Nội dung**

##### *a) Phạm vi, đối tượng áp dụng*

- Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp (40 phiếu) và Phòng công chứng số 1 (40 phiếu).

- Đối tượng được lấy ý kiến phục vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng là các tổ chức, cá nhân có thực hiện thủ tục hành chính tại Sở Tư pháp và Phòng công chứng số 1 trong năm 2016.

##### *b) Tiêu chí thực hiện khảo sát*

- Tiếp cận dịch vụ;

- Điều kiện phục vụ, tiếp đón;

- Thủ tục hành chính;

- Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức;

- Kết quả, tiến độ giải quyết công chức;

- Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.

c. *Hình thức khảo sát, lấy ý kiến*: phỏng vấn trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Tư pháp và trụ sở Phòng công chứng số 1.

### 3. Cách thức, tiến độ và tổ chức thực hiện

TT	Cách thức thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ
1	Xây dựng kế hoạch, mẫu phiếu điều tra, khảo sát và dự toán kinh phí thực hiện	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với Phòng công chứng số 1	Trước ngày 18/7/2016
2	Tập huấn điều tra viên điều tra, khảo sát	Văn phòng Sở chủ trì	Trước ngày 30/7/2016
3	Triển khai điều tra, khảo sát	Chi đoàn Sở Tư pháp	Từ ngày 01/8/2016 đến 30/8/2016
4	Tổng hợp, nhập dữ liệu phiếu điều tra, xây dựng báo cáo kết quả điều tra trình Giám đốc Sở	Văn phòng Sở	Trước ngày 20/9/2016
5	Công bố kết quả điều tra	Văn phòng Sở, Phòng công chứng số 1	Trước ngày 30/9/2016

### 4. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện kế hoạch này thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 13 Quy chế Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa (ban hành kèm theo Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh Khánh Hòa). Giao Văn phòng Sở tham mưu xây dựng dự trù kinh phí gửi Sở Tài chính thẩm định.

#### **Nơi nhận:**

- Ủy ban nhân dân tỉnh (vbđt);
- Sở Nội vụ (vbđt);
- Lãnh đạo Sở;
- Phòng Công chứng Số 1;
- Chi đoàn Sở;
- Lưu: VT, VP (Ta).

**GIÁM ĐỐC**



**Lê Văn Hạ**