

Số: /KH-SKH

Đắk Nông, ngày tháng 10 năm 2022

**KẾ HOẠCH**  
**Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công**  
**lĩnh vực đầu tư năm 2022**

Thực hiện Quyết định số 1271/QĐ-UBND ngày 18/8/2021 của UBND tỉnh Đắk Nông ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2021-2025. Sở Kế hoạch và Đầu tư ban hành kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công lĩnh vực đầu tư như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Nhằm đánh giá khách quan chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và thực thi công vụ của công chức thuộc Sở. Thông qua đó, nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình, nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân.

- Nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm của Lãnh đạo các phòng, đơn vị trực thuộc Sở và công chức trong thực thi nhiệm vụ, công vụ.

**2. Yêu cầu**

Tổ chức thực hiện công tác khảo sát, đo lường đảm bảo khoa học, khách quan, phù hợp với điều kiện, nguồn lực và tình hình thực tế tại Sở; phản ánh thực tế tình hình phối hợp với các cơ quan trong tỉnh nhằm tham mưu thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ công chức thuộc Sở.

**II. NỘI DUNG**

**1. Phạm vi khảo sát**

Sở Kế hoạch và Đầu tư thực hiện việc khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là nhà đầu tư đã thực hiện giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đầu tư trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

Thời gian khảo sát tiến hành trong năm 2022: Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 30/10/2022.

**2. Đối tượng khảo sát**

Tổ chức, cá nhân là nhà đầu tư đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đầu tư tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Trung tâm hành chính công tỉnh

**3. Phương pháp thực hiện**

Công tác khảo sát thu thập ý kiến được thực hiện bằng phương pháp khảo sát trực tiếp (thông qua dịch vụ bưu chính công ích) hoặc trực tuyến

#### **4. Mẫu phiếu và số lượng khảo sát**

Sở Kế hoạch và Đầu tư khảo sát đối với các tổ chức, công dân có phát sinh hồ sơ đăng ký giải quyết thủ tục hành chính thuộc Sở (*có phụ lục biểu mẫu khảo sát kèm theo*).

Số lượng phiếu khảo sát căn cứ vào danh sách tổ chức, cá nhân là nhà đầu tư có yêu cầu giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính lĩnh vực đầu tư (Dự kiến khoảng 100 phiếu khảo sát).

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

- Giao Tổ biên tập website đăng tải Kế hoạch và Phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công lĩnh vực đầu tư lên Trang thông tin điện tử của Sở.

- Giao Phòng Kinh tế đối ngoại thực hiện các nội dung sau:

+ Rà soát, lập danh sách địa chỉ liên hệ của các tổ chức, cá nhân là nhà đầu tư có yêu cầu giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính lĩnh vực đầu tư từ 01/01/2022 đến 30/10/2022.

+ Phối hợp với Văn phòng Sở gửi Phiếu khảo sát đến các tổ chức, cá nhân để lấy ý kiến khảo sát.

+ Tổng hợp số liệu, hồ sơ biểu mẫu, báo cáo kết quả thống kê theo yêu cầu.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các phòng báo cáo Lãnh đạo Sở (*thông qua Phòng Kinh tế đối ngoại*) xem xét, có ý kiến chỉ đạo kịp thời./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ;
- Trung tâm Hành chính công (p/h);
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở;
- Trang thông tin điện tử Sở;
- Lưu: VT, KTĐN.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Dương Minh Châu**

## PHIẾU KHẢO SÁT

Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công lĩnh vực đầu tư

### I. Thông tin chung

1. Loại hình tổ chức:

Cá nhân

Doanh nghiệp

Nhà đầu tư trong nước/nước ngoài:

Có

Không

Lĩnh vực đầu tư: :.....

Địa điểm thực hiện dự án:.....

Tổng vốn đầu tư đăng ký:.....

### II. Nội dung khảo sát

Xin cho biết mức độ hài lòng của Nhà đầu tư về các nhận định dưới đây về đầu tư trên địa bàn tỉnh Đắk Nông theo cảm nhận với quy ước 5 mức độ đánh giá, cụ thể:

Mức 1: Hoàn toàn không hài lòng;

Mức 2: Không hài lòng;

Mức 3: Không có ý kiến;

Mức 4: Hài lòng;

Mức 5: Hoàn toàn hài lòng.

Quý Nhà đầu tư vui lòng đánh dấu X vào 1 trong 5 nhận định sẽ chọn, mỗi thông tin chỉ điền 01 đáp án.

STT	Diễn giải	Mức độ				
		1	2	3	4	5
<b>I. Về Công chức</b>						
1	Nhiệm vụ của công chức khi hướng dẫn thủ tục hành chính					
2	Tinh thần trách nhiệm của công chức khi thực thi nhiệm vụ, hướng dẫn giải quyết công việc					
3	Thái độ công chức khi tiếp xúc với Nhà đầu tư đến liên hệ giải quyết công việc thân thiện					
4	Công chức năng động, sáng tạo trong giải quyết vấn đề phát sinh					
<b>II. Về giải quyết thủ tục hành chính</b>						
<b>II.1 Về công khai thông tin</b>						
1	Thủ tục hành chính lĩnh vực đầu tư được niêm yết công khai					

2	Thông tin Danh mục các dự án kêu gọi, thu hút đầu tư trên địa bàn tỉnh được công khai, minh bạch					
<b>II.2 Về giải quyết thủ tục hành chính</b>						
1	Thủ tục hành chính lĩnh vực đầu tư đơn giản, dễ thực hiện					
2	Thời gian giải quyết thủ tục hành chính được cắt giảm so với quy định của pháp luật					
3	Thời gian giải quyết thủ tục hành chính trước hẹn so với thời gian hẹn					
4	Chi phí không chính thức để hoàn thành thủ tục hành chính không đáng kể					
5	Công chức năng động và phối hợp với Nhà đầu tư trong giải quyết thủ tục hành chính					
6	Nhà đầu tư phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính					
<b>III. Hỗ trợ doanh nghiệp</b>						
1	Tổ hỗ trợ doanh nghiệp -Trung tâm Xúc tiến đầu tư hướng dẫn Nhà đầu tư thực hiện các thủ tục đầu tư kịp thời, thái độ niềm nở, tận tình					
2	Khó khăn, vướng mắc của Nhà đầu tư được tháo gỡ kịp thời					
<b>IV. Giám sát, góp ý trong giải quyết thủ tục hành chính</b>						
1	Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị					
2	Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tiếp thu phản ánh, kiến nghị, góp ý					
<b>V. Mức độ hài lòng của Nhà đầu tư đối với dịch vụ công lĩnh vực đầu tư của Sở Kế hoạch và Đầu tư</b>						
<b>Ý kiến đóng góp</b>						
.....						
.....						
.....						
.....						

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Chân thành cảm ơn quý cơ quan, tổ chức, cá nhân đã tham gia đánh giá, góp ý!*