

KẾ HOẠCH

Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Thông tin và Truyền thông năm 2017

Thực hiện Kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2017 theo Quyết định số 10/QĐ-STTTT ngày 24/01/2017, Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng kế hoạch tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Thông tin và Truyền thông như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa của Sở Thông tin và Truyền thông. Căn cứ kết quả đánh giá đề ra các biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, công dân đối với các dịch vụ hành chính công thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở.

b) Thực hiện tốt chỉ đạo của thành phố về công tác khảo sát mức độ hài lòng và kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2017 của Sở.

2. Yêu cầu

a) Công khai đầy đủ kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công của Sở trong năm 2016 để tất cả tổ chức công dân được biết, theo dõi.

b) Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân năm 2016 tại Sở bảo đảm tính khách quan, thường xuyên, liên tục; lồng ghép tuyên truyền việc khảo sát mức độ hài lòng vào công tác tuyên truyền về cải cách hành chính của Sở.

c) Bảo đảm số lượng ý kiến khảo sát theo quy định, ưu tiên khảo sát trực tuyến thông qua Phần mềm khảo sát trực tuyến của thành phố Đà Nẵng.

II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ

1. Công khai kết quả khảo sát khảo sát về mức độ hài lòng của tổ chức, công dân năm 2016

Thực hiện công khai kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công của Sở trong năm 2016 trên trang thông tin điện tử của Sở (tại địa chỉ tttt.danang.gov.vn) và Bộ phận Một

của Sở Thông tin và Truyền thông tại Trung tâm Hành chính thành phố để người dân được biết, theo dõi.

2. Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở năm 2017

a) Đối tượng khảo sát

Các tổ chức, công dân đã thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) tại Sở Thông tin và Truyền thông. Các tổ chức, công dân khác có ý kiến đóng góp để Sở nâng cao chất lượng cung cấp các TTHC.

b) Nguyên tắc khảo sát

- Bộ phận thực hiện khảo sát mức độ hài lòng là công chức không liên quan đến công tác cung cấp thủ tục hành chính của Sở;

- Việc khảo sát mức độ hài lòng chỉ thực hiện sau khi tổ chức, công dân đã nhận được kết quả giải quyết TTHC;

- Nghiêm cấm mọi hành vi chỉnh sửa làm sai lệch kết quả khảo sát.

c) Nội dung các tiêu chí khảo sát

- Các yếu tố liên quan đến công tác giải quyết TTHC của Sở: thời gian, phí, lệ phí, quy trình, kết quả giải quyết thủ tục,...

- Các yếu tố liên quan đến chất lượng phục vụ của công chức bộ phận một cửa: Tinh thần trách nhiệm, thái độ trong giải quyết TTHC, cách thức hướng dẫn tổ chức, công dân thực hiện TTHC,...

d) Cách thức khảo sát

- Khảo sát trực tuyến:

+ Tổ chức, công dân đánh giá thông qua máy tính bảng/màn hình cảm ứng bố trí ngay tại Bộ phận Một cửa tập trung của Trung tâm hành chính thành phố;

+ Truy cập vào website Phần mềm khảo sát trực tuyến tại địa chỉ <http://cchc.danang.gov.vn>, vào mục “**Đánh giá cung ứng DVC**”, chọn thẻ “**Đánh giá cung ứng DVC**”, chọn mục “**Hành chính**”, chọn tiếp mục “**Sở Thông tin và Truyền thông**”, chọn “**Đinh Thị Minh Phương**” - công chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của Sở Thông tin và Truyền thông và đánh giá theo hướng dẫn;

+ Truy cập vào Trang thông tin điện tử của Sở tại địa chỉ <http://tttt.danang.gov.vn>, chọn mục **Khảo sát mức độ hài lòng** để đi đến website Phần mềm khảo sát trực tuyến (<http://cchc.danang.gov.vn>);

+ Truy cập vào đường dẫn liên kết website Phần mềm khảo sát trực tuyến do Sở Thông tin và Truyền thông gửi đến địa chỉ thư điện tử của tổ chức, công dân đã có phát sinh giao dịch.

- Khảo sát thông qua phiếu khảo sát:

+ Hình thức gửi phiếu:

Gửi Công văn đề nghị cho ý kiến kèm theo phiếu khảo sát đến các tổ chức, công dân đã thực hiện TTHC tại Sở Thông tin và Truyền thông;

Đăng tải phiếu khảo sát trên Trang thông tin điện tử Sở tại phần Thông báo, mục “**Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung cấp TTHC**”.

+ Hình thức nhận phiếu:

Nhận phiếu trực tiếp tại bộ phận một cửa của Sở Thông tin và Truyền thông tại Trung tâm Hành chính thành phố Đà Nẵng – 24 Trần Phú, thành phố Đà Nẵng;

Nhận phiếu qua email Sở tại địa chỉ stttt@danang.gov.vn hoặc số fax: 0511.3840.124;

Thu thập thông tin phản ánh của tổ chức, công dân trên mục “Hỏi - Đáp trực tuyến” của Trang thông tin điện tử của Sở.

đ) Số lượng khảo sát

Tổng số lượng khảo sát thông qua các hình thức theo quy định tại Quyết định số 5489/QĐ-UBND ngày 16/8/2016 của UBND thành phố Đà Nẵng: Tối thiểu 200 và 30% tổng số hồ sơ - đối với đơn vị có số lượng hồ sơ đạt từ 200 hồ sơ đến 1000 hồ sơ (tổng số hồ sơ do Sở giải quyết trong năm 2016 là 341 hồ sơ).

e) Thời gian khảo sát

- Khảo sát trực tuyến: Thực hiện thường xuyên từ ngày 10/02/2017 - 31/12/2017.

- Khảo sát bằng phiếu: Thực hiện từ ngày 24/02/2017 - 31/12/2017. Trong đó, ưu tiên tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức công dân ngay sau khi tổ chức, công dân nộp hồ sơ hoặc ngay sau trả kết quả.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thành lập Tổ Giúp việc khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân năm 2017 của Sở Thông tin và Truyền thông (viết tắt là Tổ Giúp việc):

a) Danh sách thành viên Tổ Giúp việc gồm các ông, bà có tên sau đây:

- | | |
|--|-------------|
| - Bà Nguyễn Thị Thu Trang, Phó Chánh Văn phòng Sở | - Tổ trưởng |
| - Bà Cao Thị Kiều Trinh, Chuyên viên Văn phòng Sở | - Tổ viên |
| - Bà Đỗ Thị Thùy Dương, Chuyên viên Văn thư | - Tổ viên |
| - Ông Nguyễn Phúc Vĩnh Trung, Chuyên viên Phòng CNTT | - Tổ viên |

b) Nhiệm vụ của Tổ Giúp việc:

- Chủ trì xây dựng và triển khai kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân năm 2017 của Sở Thông tin và Truyền thông;

- Tham mưu văn bản lấy ý kiến góp ý của tổ chức, công dân và Phiếu khảo sát;

- Theo dõi, tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát và đề xuất giải pháp cải thiện các điểm còn hạn chế để Lãnh đạo Sở biết và chỉ đạo.

2. Ban biên tập Trang thông tin điện tử Sở đăng tải kế hoạch này và Phiếu khảo sát ý kiến trên Trang thông tin điện tử Sở để tổ chức, công dân biết, thực hiện đánh giá.

3. Tạp chí điện tử Thông tin và Truyền thông phối hợp, thông tin về rộng rãi về kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công của Sở trong năm 2016 và kế hoạch khảo sát năm 2017 để tổ chức, công dân biết.

4. Văn phòng Sở theo dõi, đôn đốc các phòng, bộ phận, đơn vị liên quan thực hiện kế hoạch này, kịp thời báo cáo Lãnh đạo Sở các vấn đề vướng mắc trong quá trình triển khai để chỉ đạo, xử lý./.

Nơi nhận:

- Các thành viên Tổ Giúp việc (t/h);
- BBT Trang TTĐT Sở, Tạp chí Điện tử TT&TT (t/h);
- Sở Nội vụ TPĐN (b/c);
- Lãnh đạo Sở (b/c);
- Lưu: VT, VP.

h

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Trần Ngọc Thạch