

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 2019

Thực hiện Kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2019, Sở Thông tin và Truyền thông (TT&TT) 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 TT&TT năm 2019 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 của Sở TT&TT. 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 của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2019 của Sở.

2. Yêu cầu

a) Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân năm 2019 tại Sở bảo đảm tính khách quan, thường xuyên, liên tục.

b) Bảo đảm số lượng ý kiến khảo sát theo quy định.

II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ

1. Đối tượng khảo sát

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

2. Nguyên tắc khảo sát

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

b) Nghiêm cấm mọi hành vi chĩnh sửa làm sai lệch kết quả khảo sát.

3. Nội dung các tiêu chí khảo sát

a) 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,...

b) 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,...

4. Cách thức khảo sát

Năm 2019, Sở TT&TT ưu tiên triển khai 01 hình thức khảo sát là khảo sát trực tuyến thông qua Phần mềm khảo sát trực tuyến của thành phố Đà Nẵng. Cách thức thực hiện như sau:

a) 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;

b) 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 TT&TT và đánh giá theo hướng dẫn;

c) 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>);

d) Truy cập vào đường dẫn liên kết website Phần mềm khảo sát trực tuyến do Sở TT&TT gửi đến địa chỉ thư điện tử của tổ chức, công dân đã có phát sinh giao dịch.

5. Số lượng khảo sát

Tổng số lượng khảo sát 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).

6. Thời gian khảo sát

Thực hiện thường xuyên từ ngày 15/3/2019 - 31/12/2019.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng chuyên môn

Thực hiện giải quyết TTHC đúng quy trình, đúng thời gian quy định. Đồng thời, phối hợp rà soát TTHC thuộc phạm vi giải quyết, qua đó có đề xuất đơn giản hóa quy trình giải quyết và tối ưu hóa thời gian xử lý hồ sơ của tổ chức, công dân, giúp giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân một cách nhanh chóng, thuận tiện, tiết kiệm thời gian và chi phí giải quyết hồ sơ TTHC, từ đó góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của tổ chức, công dân.

2. Ban biên tập Trang thông tin điện tử Sở

Đăng tải kế hoạch này để tổ chức, công dân biết, thực hiện đánh giá.

3. Văn phòng Sở

a) Cung cấp thông tin để Ban biên tập Trang thông tin điện tử Sở 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 2018.

b) Chủ trì triển khai kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân năm 2019. Tham mưu văn bản triển khai lấy ý kiến góp ý của tổ chức, công dân.

c) Chỉ đạo chuyên viên Bộ phận một cửa tiếp tục hướng dẫn và đề nghị người dân thực hiện đánh giá mức độ hài lòng trên máy tính bảng sau khi hoàn thành giao dịch theo Công văn số 1668/SNV-CCHC ngày 16/6/2017 của Sở Nội vụ.

d) Theo dõi, tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát và đề xuất giải pháp khắc phục tồn tại hạn chế, xử lý các phản ánh kiến nghị của tổ chức công dân (nếu có) định kỳ trước ngày 15/6 và ngày 15/12/2019.

Trên đây là 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 TT&TT năm 2019; yêu cầu các phòng, bộ phận triển khai thực hiện. Mọi vấn đề vướng mắc trong quá trình triển khai, các phòng, bộ phận báo cáo Lãnh đạo Sở (qua Văn phòng) để kịp thời xử lý./.

Nơi nhận:

- BBT Trang TTĐT Sở (t/h);
- Sở Nội vụ TPĐN (b/c);
- Lãnh đạo Sở (b/c);
- Các phòng chuyên môn;
- Lưu: VT, VP. Trang

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Ngọc Thạch