

Số: ~~379~~/SNV-VP

Đà Nẵng, ngày 15 tháng 02 năm 2017

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 Nội vụ năm 2017

Thực hiện Quyết định số 9625/QĐ-UBND ngày 22 tháng 11 năm 2012 của UBND thành phố và Kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2017 theo Quyết định số 175/KH-SNV ngày 18 tháng 01 năm 2017 của Sở Nội vụ về ban hành Kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2017 của Sở Nội vụ, Sở Nội vụ 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 Nội vụ như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nhằm 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 Nội vụ. Qua đó đề ra các biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, công dân đối với các dịch vụ hành chính công của Sở.

2. Yêu cầu

- a) Việc khảo sát được tổ chức thường xuyên, liên tục;
- b) Đảm bảo tính khách quan của kết quả khảo sát; công khai kết quả sau khảo sát để tổ chức và công dân biết (qua website của Sở Nội vụ).
- c) Bảo đảm số lượng ý kiến khảo sát theo quy định tại Quyết định số 9625/QĐ-UBND, ưu tiên khảo sát trực tuyến thông qua Phần mềm khảo sát trực tuyến của thành phố Đà Nẵng.

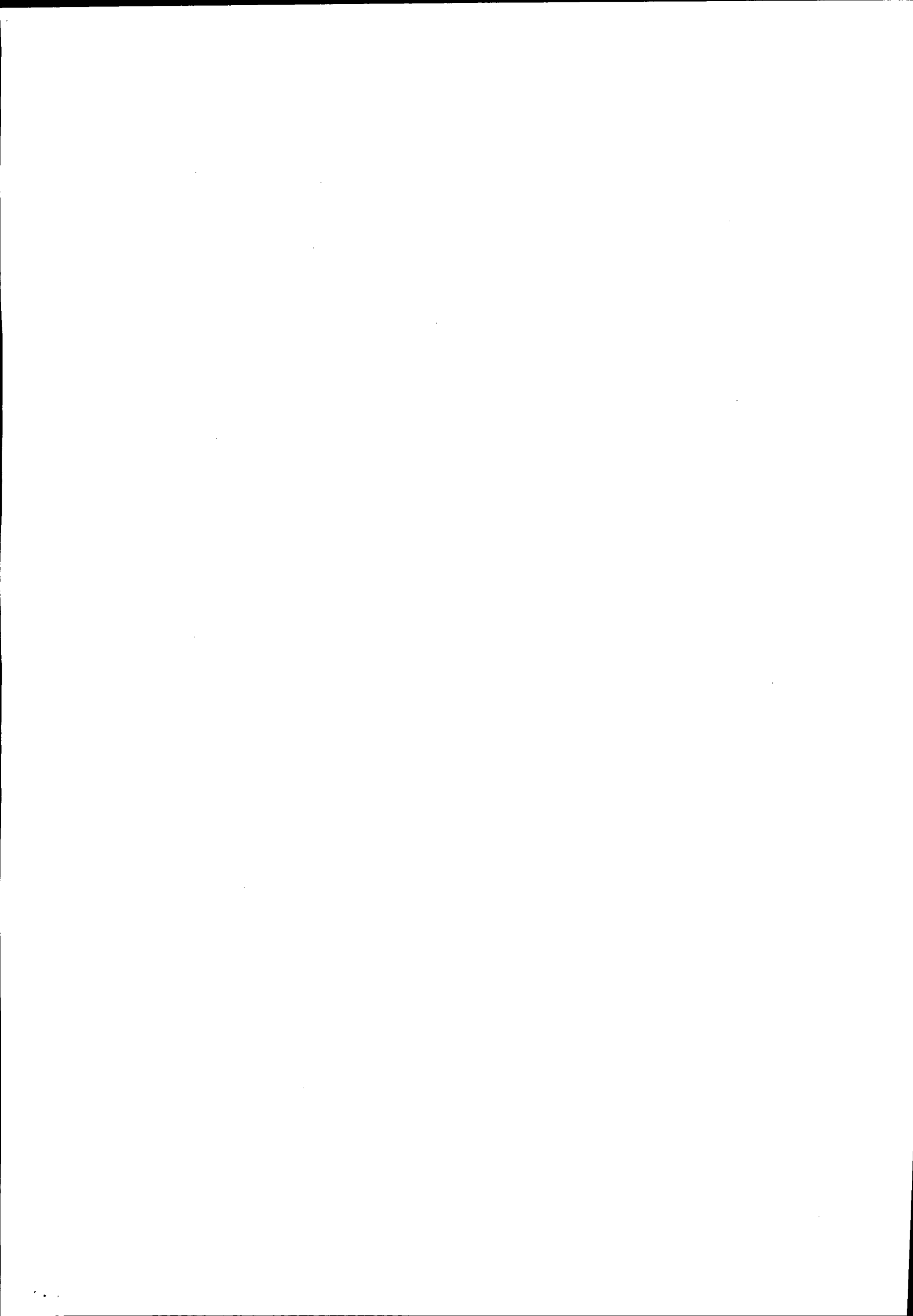
II. NỘI DUNG

1. Đối tượng khảo sát

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

2. Nội dung khảo sát

- Đối với thủ tục hành chính: Thời gian, quy trình, thủ tục hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục, ...
- 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,...



3. Cách thức khảo sát

a) 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 Nội vụ**” – công chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của Sở Nội vụ và đánh giá theo hướng dẫn;

- Truy cập vào Trang thông tin điện tử của Sở tại địa chỉ <http://noivu.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 Nội vụ gửi đến địa chỉ thư điện tử của tổ chức, công dân đã có phát sinh giao dịch.

b) Khảo sát thông qua phiếu khảo sát

- Điền vào Phiếu trực tiếp tại Bộ phận “một cửa”

- 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 Nội vụ;

- 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 Nội vụ tại Trung tâm Hành chính thành phố Đà Nẵng – 24 Trần Phú, thành phố Đà Nẵng;

Nhận phiếu qua email Sở tại địa chỉ snv@danang.gov.vn

(Đính kèm phiếu khảo sát)

c) Thông tin phản ánh của tổ chức, công dân trên mục “Hỏi – Đáp trực tuyến” của Trang thông tin điện tử của Sở.

d) Thời gian khảo sát

Thực hiện thường xuyên trong năm

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Sở

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị trực thuộc triển khai kế hoạch này;

- Phân phối Phiếu khảo sát cho các đơn vị trực thuộc, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện khảo sát. Đảm bảo tỉ lệ phiếu chiếm trên 80% so với số lượt tổ chức, công dân đến giao dịch tại đơn vị;

- Tổng hợp kết quả khảo sát, báo cáo lãnh đạo Sở và đề xuất giải pháp khắc phục các hạn chế trong việc cung ứng dịch vụ công của Sở.

- Công khai kết quả khảo sát trên Website của Sở Nội vụ.

2. Các đơn vị trực thuộc

Căn cứ Kế hoạch này, tổ chức triển khai tại đơn vị.

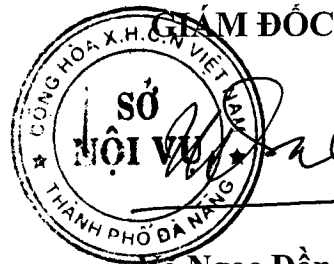
3. Công chức bộ phận “một cửa”

Căn cứ kế hoạch này, hướng dẫn tổ chức, công dân đến giao dịch dịch vụ hành chính công thực hiện việc khảo sát.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Nội vụ năm 2017./.

Nơi nhận:

- Các đơn vị thuộc và trực thuộc;
- Lãnh đạo Sở;
- Phòng CCHC;
- Bộ phận “một cửa”;
- Lưu: VT, VP.



Võ Ngọc Đông

**PHIẾU KHẢO SÁT, TRUNG CẦU Ý KIẾN VỀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**

**Tổ chức, công dân khi thực hiện thủ tục hành chính
tại Sở Nội vụ thành phố Đà Nẵng**

(Ông/bà vui lòng cho biết ý kiến bằng cách đánh dấu "x" vào ô "☐" lựa chọn)

1. Ông/bà tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính có dễ dàng không ? *(niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên Cổng thông tin điện tử...)*

Dễ dàng Bình thường Không dễ dàng

2. Thời gian ông/bà chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh hay chậm ?

Nhanh Bình thường Chậm

3. Ông/bà có hài lòng về thái độ phục vụ, giao tiếp và trình độ chuyên môn của công chức tiếp nhận hồ sơ không ?

Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng

4. Ông/bà đánh giá như thế nào về thủ tục hành chính mà ông/bà đang thực hiện tại Sở Nội vụ? *(Trình tự giải quyết, hồ sơ, thời gian giải quyết...)*

Rườm rà, khó hiểu Bình thường Dễ hiểu, dễ thực hiện

5. Ông/bà có hài lòng về thái độ giao tiếp, trình độ chuyên môn của công chức giải quyết thủ tục hành chính không ?

Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng

7. Ông/bà có hài lòng về thời hạn trả kết quả thủ tục hành chính như đã hẹn không *(trả trễ hẹn, đúng hẹn, trả trước hẹn)* ?

Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng

8. Ông/bà có hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà ông/bà nhận được hay không ?

Không hài lòng Bình thường Hài lòng Rất hài lòng

9. Đề nghị khác:

.....
.....
.....
.....

Trân trọng cảm ơn ông/bà !

