

Số: **5697/QĐ-UBND**

Đà Nẵng, ngày **11** tháng **10** năm **2017**

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về cơ chế sử dụng thông tin thu thập từ kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công để cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Quyết định số 10598/QĐ-UBND ngày 12 tháng 12 năm 2011 của UBND thành phố về ban hành Chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 tại thành phố Đà Nẵng;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ thành phố Đà Nẵng tại Tờ trình số 2585/TTr-SNV ngày 14 tháng 9 năm 2017,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về cơ chế sử dụng thông tin thu thập từ kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công để cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND thành phố, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, Chủ tịch UBND các quận, huyện, phường xã, Thủ trưởng cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định./.

Nơi nhận:

- TT HĐND thành phố;
- Cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn TP;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các quận, huyện, phường, xã;
- Viện Nghiên cứu - Phát triển KT XH ĐN;
- Trung tâm Thông tin Dịch vụ công TP;
- Báo Đà Nẵng, Đài PT-TH ĐN, Công TTĐT TP;
- Lưu: VT, SNV.

CHỦ TỊCH

Huỳnh Đức Thơ

QUY ĐỊNH

**Về cơ chế sử dụng thông tin thu thập kết quả khảo sát
mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công
để cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 5694/QĐ-UBND
ngày 14 tháng 10 năm 2017 của Chủ tịch UBND thành phố Đà Nẵng)*

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

a) Nâng cao tinh thần, ý thức trách nhiệm của đội ngũ công chức, viên chức (sau đây viết tắt là CCVC), đặc biệt là trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc tiếp nhận ý kiến phản hồi của tổ chức công dân.

b) Xây dựng đội ngũ CCVC làm việc có kỷ luật, kỷ cương, gương mẫu, trách nhiệm, chuyên nghiệp; góp phần đẩy mạnh thực hiện công tác cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính nhà nước, đáp ứng yêu cầu xây dựng và phát triển thành phố Đà Nẵng trong tình hình mới.

c) Góp phần nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công (sau đây viết tắt là DVHCC) của các cơ quan, đơn vị để phục vụ tổ chức, công dân.

2. Yêu cầu

Kết quả thực hiện khảo sát mức độ hài lòng phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, dân chủ, minh bạch, mang tính đại diện cao; phản ánh đúng thực tế hoạt động, làm rõ ưu điểm, hạn chế của hoạt động cung ứng DVHCC để từ đó đưa ra các giải pháp khắc phục.

Điều 2. Các phương pháp khảo sát áp dụng cơ chế sử dụng thông tin

Các phương pháp khảo sát theo quy định tại Quyết định số 5489/QĐ-UBND ngày 16 tháng 8 năm 2016 của UBND thành phố ban hành Quy định về khung khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố, cụ thể:

- Phương pháp 1: Khảo sát bằng phiếu điều tra.
- Phương pháp 2: Khảo sát, phỏng vấn sâu thông qua điện thoại ghi âm.
- Phương pháp 3: Khảo sát trực tuyến.

Chương II

QUY TRÌNH VÀ HÌNH THỨC XỬ LÝ TRONG VIỆC SỬ DỤNG THÔNG TIN KHẢO SÁT HÀI LÒNG

Điều 3. Quy trình về việc sử dụng cơ chế thông tin khảo sát

Quy trình về việc sử dụng cơ chế thông tin khảo sát hài lòng hàng năm được chia thành các bước cụ thể:

1. Bước 1: Sở Nội vụ sẽ là đầu mối tổng hợp dữ liệu khảo sát trên toàn địa bàn thành phố, gửi đến các cơ quan, đơn vị được khảo sát chậm nhất 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kết quả khảo sát từ các đơn vị gửi về. Riêng đối với dữ liệu tổng hợp kết quả khảo sát hài lòng trên website cchc.danang.gov.vn sẽ được tổng hợp gửi về đơn vị trước ngày 20 tháng 01 hàng năm.

2. Bước 2: Căn cứ vào số liệu khảo sát hài lòng (trực tuyến và trực tiếp) do các đơn vị tiến hành khảo sát cung cấp, thủ trưởng cơ quan đơn vị nghiên cứu số liệu khảo sát chưa hài lòng hoặc ý kiến đóng góp của tổ chức, công dân, có hình thức phản hồi với đơn vị tiến hành khảo sát về một số nội dung chưa thống nhất theo kết quả khảo sát.

Thời hạn chậm nhất gửi phản hồi là 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được kết quả khảo sát. Đơn vị tiến hành điều tra khảo sát có trách nhiệm cung cấp, giải trình các nội dung liên quan trong vòng 07 ngày làm việc kể từ khi nhận được văn bản phản hồi.

3. Bước 3: Căn cứ trên kết quả khảo sát đã được thống nhất, Thủ trưởng đơn vị chỉ đạo các biện pháp khắc phục:

a) Đối với những ý kiến chưa hài lòng liên quan đến trang thiết bị, các chi phí không chính thức, thái độ của CCVC trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ: Trong vòng 05 ngày làm việc, đơn vị phải đề xuất và triển khai giải pháp khắc phục trên thực tế, gửi về Sở Nội vụ để theo dõi.

b) Đối với những ý kiến chưa hài lòng liên quan đến quy trình, thủ tục, thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết...: Trong vòng 15 ngày làm việc, đơn vị đề ra các giải pháp chấn chỉnh, khắc phục ban hành văn bản, trong đó phân công cụ thể, phòng ban, cá nhân và thời gian thực hiện

Thời hạn báo cáo kết quả triển khai các giải pháp khắc phục tồn tại hạn chế, xử lý các phản ánh kiến nghị của tổ chức công dân thông qua kết quả khảo sát hài lòng: Định kỳ trước ngày 15 tháng 6 và 15 tháng 12 hàng năm.

4. Bước 4: Tiến hành công khai dữ liệu khảo sát trên website đơn vị, đồng thời Viện Nghiên cứu Phát triển Kinh tế Xã hội và Trung tâm Thông tin Dịch vụ công tạo mục “Khảo sát hài lòng” trên website của đơn vị và tiến hành công khai kết quả khảo sát hàng năm.

5. Bước 5: Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực tiếp hoặc phân công lãnh đạo cơ quan giám sát việc thực hiện các giải pháp khắc phục.

6. Bước 6: Định kỳ trước ngày 30 tháng 01 hàng năm, Sở Nội vụ sẽ tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát hài lòng, báo cáo kết quả của việc triển khai, chấn chỉnh công tác khảo sát mức độ hài lòng trình UBND thành phố.

Điều 4. Các hành vi xử lý đối với việc chưa thực hiện việc sử dụng dữ liệu khảo sát hài lòng hàng năm

1. Người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trực tiếp phụ trách lĩnh vực chịu trách nhiệm cá nhân trong các trường hợp vi phạm sau:

a) Không kịp thời đề xuất các giải pháp cải thiện đối với kết quả khảo sát chưa hài lòng của tổ chức, công dân.

b) Có tiến hành các văn bản đề xuất các giải pháp cải thiện đối với kết quả khảo sát chưa hài lòng của tổ chức, công dân, tuy nhiên không triển khai thực hiện, không tiến hành giám sát các giải pháp theo đề xuất của văn bản.

2. CCVC trực tiếp tham mưu giải quyết hồ sơ, công việc của tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm trong các trường hợp vi phạm sau:

a) Tự ý đánh giá kết quả khảo sát mức độ hài lòng (đối với khảo sát trực tuyến www.cchc.danang.gov.vn) làm sai lệch số lượng cũng như không trung thực theo kết quả đánh giá.

b) Cung cấp thông tin thiếu chính xác, thiếu hợp tác trong quá trình điều tra viên tiến hành điều tra khảo sát để kết quả khảo sát chưa phản ánh đúng với thực tế (đối với điều tra trực tiếp).

Điều 5. Nguyên tắc xử lý vi phạm

1. Căn cứ vào nội dung phân công nhiệm vụ, tính chất, mức độ vi phạm của từng CCVC để xác định trách nhiệm trực tiếp hoặc trách nhiệm liên đới và xem xét quyết định hình thức xử lý vi phạm cho phù hợp.

2. Việc xử lý vi phạm phải kịp thời, khách quan, công bằng, nghiêm túc; đúng pháp luật; đúng trình tự, thủ tục và thẩm quyền quy định; đúng tính chất và mức độ của hành vi vi phạm.

Điều 6. Tiến hành xử lý vi phạm

Căn cứ các hành vi được quy định tại Khoản 2 Quy định về cơ chế sử dụng thông tin thu thập kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công để cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công sẽ có các biện pháp xử lý, cụ thể như sau:

1. Hình thức xử lý đối với kết quả khảo sát của tổ chức, công dân thông qua năm đầu tiên triển khai đánh giá:

a) Đối với đơn vị: Tiến hành trừ điểm theo các tiêu chí Bộ Chỉ số đánh giá xếp hạng cải cách hành chính hàng năm của đơn vị.

b) Đối với cá nhân: CCVC vi phạm lần đầu các hành vi nêu trên thì thủ trưởng cơ quan đơn vị tiến hành biện pháp xử lý bằng hình thức nhắc nhở hoặc phê bình tại cuộc họp cơ quan.

2. Hình thức xử lý đối với kết quả khảo sát của tổ chức, công dân từ 02 năm trở lên:

a) Đối với đơn vị: Sở Nội vụ trình UBND thành phố ban hành văn bản nhắc nhở về kết quả chưa hài lòng của tổ chức, công dân qua nhiều năm đánh giá.

b) Đối với cá nhân: Thủ trưởng cơ quan đơn vị nghiên cứu luân chuyển CCVC về kết quả đánh giá chưa hài lòng từ 02 năm trở lên, đồng thời không tiến hành nâng bậc lương trước thời hạn đối với CCVC bị đánh giá chưa hài lòng qua nhiều năm triển khai khảo sát.

3. Riêng đối với trường hợp đơn vị có tiến hành ban hành văn bản đề xuất các giải pháp cải thiện, có triển khai và theo dõi trên thực tế, tuy nhiên kết quả khảo sát hài lòng qua các năm vẫn chưa được cải thiện hoặc chưa được cải thiện cao trên thực tế do vượt quá khả năng của đơn vị thì đơn vị có trách nhiệm báo cáo UBND thành phố xem xét để chỉ đạo giải pháp khắc phục.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 7. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị:

Chỉ đạo các công chức, phòng ban chuyên môn thực hiện các nội dung sau đây:

1. Tổ chức triển khai thực hiện Quyết định này đến toàn thể CCVC thuộc cơ quan, đơn vị mình quản lý và chịu trách nhiệm trước thủ trưởng cơ quan quản lý cấp trên trực tiếp về kết quả triển khai thực hiện.

2. Tiến hành công khai kết quả khảo sát, các biện pháp xử lý trên website của cơ quan, đơn vị đến đông đảo người dân cùng biết và thấy được những đóng góp của mình có ý nghĩa đối với việc cải cách nền hành chính.

Điều 8. Giao Trung tâm Thông tin Dịch vụ công

1. Tiến hành khảo sát độc lập theo kế hoạch được phê duyệt, báo cáo kết quả tình hình triển khai thực hiện khảo sát đúng theo thời gian quy định tại Quyết định số 5489/QĐ-UBND ngày 16 tháng 8 năm 2016 quy định về khung khảo sát mức độ hài lòng và kết quả đánh giá của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố

2. Khảo sát ngẫu nhiên mỗi đơn vị từ 20% đến 30% số lượng khảo sát trực tuyến trên website www.cchc.danang.gov.vn, báo cáo việc phúc tra khảo sát về Sở Nội vụ.

3. Mở mục “Khảo sát hài lòng” trên website đơn vị và tiến hành công khai toàn bộ kết quả khảo sát độc lập do đơn vị tiến hành triển khai.

Điều 9. Giao Viện Nghiên cứu Phát triển Kinh tế Xã hội Đà Nẵng

1. Tiến hành khảo sát độc lập theo kế hoạch được phê duyệt, báo cáo kết quả tình hình triển khai thực hiện khảo sát đúng theo thời gian quy định tại

Quyết định số 5489/QĐ-UBND của UBND thành phố ngày 16 tháng 8 năm 2016 quy định về khung khảo sát mức độ hài lòng và kết quả đánh giá của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố.

2. Mở mục “Khảo sát hài lòng” trên website đơn vị và tiến hành công khai toàn bộ kết quả khảo sát độc lập do đơn vị tiến hành triển khai.

Điều 10. Giao Sở Nội vụ

1. Chủ trì, phối hợp cùng các sở ban, ngành, UBND các quận, huyện, phường xã tổ chức kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn, nhắc nhở, đề xuất xử lý đối với những trường hợp vi phạm tại Chương II Quy định này.

2. Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện Quy định này cho Chủ tịch UBND thành phố./.



CHỦ TỊCH

Huỳnh Đức Thơ