

## **KẾ HOẠCH**

### **Ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân về cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước thành phố Hà Nội**

Thực hiện Kế hoạch số 26/KH-UBND ngày 21/01/2014 về Ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong hoạt động cơ quan nhà nước Thành phố năm 2014 và Quyết định số 4270/QĐ-UBND ngày 14/8/2014 của UBND Thành phố về việc điều chỉnh Kế hoạch phân bổ kinh phí Chương trình Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước Thành phố năm 2014; trên cơ sở lựa chọn các nội dung cơ bản của Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đã được Bộ Nội vụ phê duyệt tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012, UBND Thành phố xây dựng “Kế hoạch Ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân về cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước thành phố Hà Nội” như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH , YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Ứng dụng công nghệ thông tin để thống kê, tổng hợp, lưu trữ về mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trong việc cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước Thành phố;

- Hỗ trợ các cơ quan nhà nước chủ động nắm bắt được mong muốn của tổ chức, công dân từ đó có những biện pháp quản lý, chỉ đạo cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ tổ chức, công dân của cán bộ, công chức, đẩy mạnh cải cách hành chính.

##### **2. Yêu cầu**

- Tiêu chí đánh giá vừa phải ngắn gọn, dễ hiểu để tổ chức, công dân có thể đánh giá nhanh chóng, thuận tiện, phù hợp với mọi đối tượng tới giao dịch hành chính, vừa phải đảm bảo các cơ quan nhà nước thu thập được những thông tin xác

định những vấn đề hài lòng hay chưa hài lòng của tổ chức, công dân để có những biện pháp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, nhưng vẫn phải bám sát tiêu chí đánh giá sự hài lòng Bộ Nội vụ đã phê duyệt tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012.

- Tổ chức, công dân tham gia giao dịch TTHC thì được đánh giá, có thể đánh giá trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC (gọi tắt là bộ phận một cửa) hoặc đánh giá qua mạng Internet.

- Phương thức đánh giá đơn giản, thuận tiện.

- Đánh giá theo từng hồ sơ, từng thủ tục.

- Giải pháp công nghệ triển khai đảm bảo tận dụng tối đa hạ tầng sẵn có, thuận tiện, nhanh chóng, thiết bị sử dụng đảm bảo độ bền cao, ổn định, phù hợp với mọi đối tượng người dân và gắn với hồ sơ giao dịch để từ đó có thể rà soát những vấn đề còn tồn tại trong quá trình giải quyết từng hồ sơ.

- Hệ thống thiết bị được đầu tư sẽ được sử dụng để hỗ trợ công dân, tổ chức tra cứu trạng thái giải quyết hồ sơ.

## **II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH**

### **1. Nội dung triển khai**

- Hệ thống đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân về việc cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước được triển khai tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, thị xã.

- Hệ thống cho phép tổ chức, công dân có thực hiện giao dịch về thủ tục hành chính với các cơ quan nhà nước Thành phố được tham gia đánh giá.

- Đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân về việc cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước theo 2 mức: “*Hài lòng*” và “*Không hài lòng*”, với 4 tiêu chí sau:

+ Chất lượng thông tin về dịch vụ hành chính và cơ sở vật chất tại bộ phận một cửa.

+ Quy định về hồ sơ của TTHC;

+ Thái độ phục vụ của cán bộ;

+ Thời gian và chi phí phải trả cho dịch vụ hành chính.

Trong đó, “Hài lòng” là hài lòng về tất cả 4 tiêu chí trên trong việc cung cấp dịch vụ hành chính công của đơn vị. “Không hài lòng” được đánh giá theo từng tiêu chí trong 4 tiêu chí nêu trên.

## **2. Giải pháp triển khai và nhiệm vụ cụ thể**

### **- Giải pháp**

+ Hệ thống đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân triển khai theo mô hình quản lý tập trung và triển khai đồng bộ (gồm phần mềm và thiết bị phần cứng) tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan nhà nước Thành phố.

+ Hệ thống đánh giá sự hài lòng sẽ được tích hợp với phần mềm một cửa điện tử của đơn vị.

### **- Nhiệm vụ cụ thể**

+ **Năm 2014:** Khảo sát, triển khai hệ thống đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một số đơn vị đủ điều kiện về cơ sở hạ tầng và ứng dụng để làm thí điểm (*từ 03 đến 05 đơn vị*); dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân, các đơn vị chủ động đánh giá, rút kinh nghiệm trong nội bộ và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ công dân; đánh giá kết quả triển khai thí điểm ở các đơn vị được triển khai.

+ **Năm 2015:** Trên cơ sở đánh giá kết quả triển khai thí điểm sẽ xem xét triển khai Hệ thống đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân cho các đơn vị tiếp theo.

### **- Kinh phí thực hiện:**

+ Năm 2014: Nguồn Chương trình mục tiêu ứng dụng CNTT trong hoạt động các cơ quan nhà nước Thành phố năm 2014 (đã được phân bổ).

+ Năm 2015: Nguồn chương trình ứng dụng CNTT trong hoạt động các cơ quan nhà nước Thành phố hàng năm.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Sở Thông tin và Truyền thông**

- Chủ trì phối hợp với các cơ quan nhà nước Thành phố triển khai kế hoạch ứng dụng CNTT triển khai hệ thống đánh giá sự hài lòng tại các cơ quan nhà nước Thành phố.

- Khảo sát, đánh giá khả năng đáp ứng về hạ tầng và ứng dụng tại các cơ quan nhà nước để sẵn sàng triển khai thí điểm hệ thống đánh giá sự hài lòng; đề xuất, báo cáo UBND Thành phố để tổ chức triển khai thí điểm.

- Định kỳ báo cáo tiến độ và những vấn đề vướng mắc trong quá trình triển khai với UBND Thành phố.

- Phối hợp với Sở Nội vụ để kiểm tra công tác vận hành hệ thống đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân tại các đơn vị đã được triển khai.

- Tổ chức đánh giá kết quả triển khai thí điểm hệ thống đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân sau 01 năm triển khai.

## **2. Sở Nội vụ**

- Dựa trên các báo cáo kết quả đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân để tham mưu, đề xuất với Thành phố các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, công dân của các cơ quan nhà nước Thành phố, phục vụ công tác cải cách hành chính của Thành phố.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông kiểm tra việc sử dụng, vận hành hệ thống đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân tại các đơn vị được triển khai.

- Theo dõi, truy xuất thông tin đánh giá của các đơn vị phục vụ công tác cải cách hành chính của Thành phố theo yêu cầu.

**3. Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư:** Bố trí kinh phí triển khai hạng mục và hướng dẫn thẩm tra dự toán hạng mục theo đúng quy định.

## **4. Các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, thị xã**

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Thông tin và Truyền thông trong việc triển khai hệ thống đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân; quản lý và khai thác Hệ thống này phục vụ cải cách hành chính ở đơn vị mình.

- Chủ động tuyên truyền tới tổ chức, công dân biết và sử dụng hệ thống đánh giá sự hài lòng tại đơn vị mình trên trang/ cổng TTĐT, hướng dẫn tại bộ

phận một cửa và các hình thức tuyên truyền khác để mọi người dân, tổ chức có giao dịch TTHC ở đơn vị tích cực tham gia đánh giá, góp ý.

- Thường xuyên rà soát kết quả đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân để có biện pháp quản lý, chỉ đạo kịp thời nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC.

- Định kỳ hàng tháng, quý, năm tổng hợp số liệu báo cáo đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính công của đơn vị và gửi về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo, tham mưu với UBND Thành phố trong công tác cải cách hành chính.

- Đề xuất, kiến nghị với Sở Thông tin và Truyền thông về các giải pháp kỹ thuật hoặc các chức năng cần thiết để nâng cao hiệu quả hoạt động sử dụng của hệ thống.

Trên đây là “Kế hoạch Ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân về cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước thành phố Hà Nội”. UBND Thành phố đề nghị các đơn vị căn cứ nhiệm vụ được giao nghiêm túc thực hiện, đảm bảo kế hoạch triển khai đạt hiệu quả./.

**Nơi nhận:**

- Thường trực TU, TT HĐND TP;
- Đ/c Chủ tịch (để bc);
- Các đ/c Phó Chủ tịch UBND TP;
- Các sở, ban, ngành; UBND các quận, huyện, thị xã;
- VPUBTP: Đ/c CVP, đ/c PCVP ĐĐHồng, TH, VX;
- Lưu: VT, VX Dg.



**Nguyễn Thị Bích Ngọc**