

Số: 645/KH-VHTT

Nha Trang, ngày 07 tháng 5 năm 2021

KẾ HOẠCH

Nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố Nha Trang năm 2021

Thực hiện Kế hoạch số 2774/KH-UBND ngày 07/5/2021 của UBND thành phố Nha Trang về nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND thành phố Nha Trang năm 2021.

Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố xây dựng Kế hoạch nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của đơn vị năm 2021 với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU VÀ YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Tiếp tục tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của từng cán bộ, công chức, nhân viên trong quá trình phục vụ, giải quyết công việc cho tổ chức, công dân.

- Phát huy những kết quả tích cực, khắc phục những hạn chế, thiếu sót, góp phần đẩy mạnh hiệu quả công tác cải cách hành chính, cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND thành phố nói chung và Phòng Văn hóa và Thông tin nói riêng nhằm đạt mục tiêu đề ra trong năm 2021.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị và của từng cán bộ, công chức, nhân viên trong việc thực hiện cải cách hành chính, góp phần cải thiện Chỉ số cải cách hành chính của UBND thành phố trong năm 2021.

2. Yêu cầu

- Việc thực hiện các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND thành phố phải đảm bảo đồng bộ với quá trình thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính của thành phố.

- Cải thiện và nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND thành phố là công việc thường xuyên, lâu dài, liên tục của cơ quan và của từng cán bộ, công chức, nhân viên.

- Đánh giá đúng thực trạng, xác định rõ những kết quả đạt được, những hạn chế, thiếu sót, nghiêm túc tiếp thu những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân và đề ra giải pháp cụ thể để khắc phục.

II. NHIỆM VỤ, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN (Phụ lục kèm theo Kế hoạch này)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức, nhân viên trong cơ quan nghiên cứu thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ được phân công tại Kế hoạch này, đảm bảo đúng tiến độ và hiệu quả; báo cáo kết quả thực hiện về Bộ phận phụ trách công tác cải cách hành chính để tham mưu Lãnh đạo Phòng báo cáo cải cách hành chính định kỳ.

2. Bộ phận phụ trách công tác cải cách hành chính có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kế hoạch này, tham mưu Lãnh đạo Phòng báo cáo kết quả thực hiện cho Phòng Nội vụ theo đúng thời hạn quy định.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, công chức, nhân viên báo cáo, xin ý kiến Lãnh đạo Phòng để xem xét, chỉ đạo giải quyết kịp thời.

Trên đây là nội dung Kế hoạch nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố năm 2021./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Phòng Nội vụ (b/c);
- Lãnh đạo phòng;
- Công chức, nhân viên;
- Trang thông tin điện tử của Phòng;
- Lưu: VT, Trâm.

**KT. TRƯỞNG PHÒNG
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**

Trần Thanh Nhã

PHỤ LỤC

Nhiệm vụ, sản phẩm, tiến độ và trách nhiệm thực hiện

(Kèm theo Kế hoạch số 645/KH-VHTT ngày 07/5/2021 của Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố)

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả
I	Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ			
1	<p>Cung cấp các thông tin cần thiết cho tổ chức, cá nhân rõ ràng, đầy đủ, cụ thể, dễ tiếp cận và thông qua nhiều hình thức, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none">- Bộ thủ tục hành chính, các biểu mẫu, phí, lệ phí;- Cách thức thực hiện thủ tục hành chính;- Cách thức tra cứu tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;- Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet;- Các tiện ích khác liên quan như: tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ, thanh toán trực tuyến, nộp hồ sơ/nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích;- Thông tin đường dây nóng và cách gửi phản ánh, kiến nghị;- Thông báo trả lời ý kiến, giải đáp vướng mắc của khách hàng;- Quy chế tiếp công dân, nội quy nơi làm việc;	<ul style="list-style-type: none">- Công chức, nhân viên tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phát tờ rơi (nếu có) và trực tiếp cung cấp các thông tin cho tổ chức, công dân; đồng thời chủ động hướng dẫn, cung cấp thông tin cho khách hàng.- Bộ phận thông tin tuyên truyền phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện tuyên truyền, phổ biến các thông tin về cải cách hành chính trên các phương tiện thông tin đại chúng, băng-rôn, pano,...- Cung cấp thông tin qua các hội nghị, hội thảo có đối tượng tham gia là người dân, doanh nghiệp	Thường xuyên	Các thông tin được cung cấp cho tổ chức, công dân đầy đủ, rõ ràng, cụ thể, bằng nhiều hình thức đa dạng, dễ tiếp cận, dễ tra cứu.

	- Giới thiệu về Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, Cổng Dịch vụ công quốc gia.			
2	Tận tình giải đáp thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ hành chính công cho tổ chức, công dân khi được yêu cầu.	Công chức, nhân viên tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn cụ thể, rõ ràng, đầy đủ những thắc mắc của tổ chức, công dân. Nghiêm cấm thái độ khó chịu, thờ ơ, đùn đẩy trách nhiệm.	Thường xuyên	Tổ chức, công dân được giải đáp đầy đủ, rõ ràng các thông tin, nội dung còn vướng mắc, thực hiện TTHC thuận tiện.
II	Tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ			
1	Thường xuyên theo dõi, cung cấp đầy đủ văn phòng phẩm (mẫu tờ khai, bút viết, ghim giấy...) tại mỗi quầy giao dịch để tổ chức, công dân thực hiện kê khai, hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính; bố trí thêm bàn phím, chuột trên hệ thống máy tính để thuận tiện hơn trong quá trình tra cứu thông tin; bổ sung ghế ngồi phù hợp tại quầy giao dịch.	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chủ trì rà soát, phối hợp với Bộ phận kế toán đề xuất bổ sung các trang thiết bị cần thiết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	Thường xuyên	Các trang thiết bị cần thiết được bố trí đầy đủ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để phục vụ tốt nhất nhu cầu của khách hàng.
III	Tiêu chí Thủ tục hành chính			
1	Chủ động rà soát, cập nhật và công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố trong lĩnh vực Phòng phụ trách. Nội dung công khai thủ tục hành chính đúng theo yêu cầu tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC.	Bộ phận phụ trách công tác kiểm soát thủ tục hành chính phối hợp với các bộ phận liên quan cung cấp nội dung thủ tục hành chính cho Văn phòng HĐND và UBND thành phố để niêm yết, công khai theo đúng quy định.	Thường xuyên	Các thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, kịp thời, rõ ràng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố, trên Trang thông tin điện tử thành phố.
2	Tiếp tục cập nhật, bổ sung, điều chỉnh các hồ sơ mẫu đối với toàn bộ thủ tục hành	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ cung cấp các hồ sơ mẫu được kê	Thường xuyên	Các hồ sơ mẫu được bổ sung đầy đủ theo

	chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố, đặt tại bàn viết hồ sơ trong Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để khách hàng tra cứu, tham khảo và hoàn thiện các biểu mẫu, tờ khai khi thực hiện TTHC.	khai đầy đủ thông tin cho Văn phòng HĐND và UBND thành phố để đặt tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố.		từng thủ tục hành chính.
3	Tiếp tục rà soát các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố để phát hiện những vướng mắc, bất cập, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, đề xuất giảm các giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, rút ngắn quy trình, bước giải quyết công việc nhằm tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính.	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiến hành rà soát các thủ tục hành chính trong lĩnh vực phụ trách, báo cáo kết quả về Bộ phận phụ trách công tác kiểm soát thủ tục hành chính. - Bộ phận phụ trách công tác kiểm soát thủ tục hành chính tổng hợp kết quả rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, báo cáo UBND thành phố tổng hợp. 	Thường xuyên	Vướng mắc, bất cập, kiến nghị, đề xuất đơn giản hóa TTHC được tổng hợp, báo cáo cho cơ quan có thẩm quyền trong báo cáo định kỳ về kiểm soát TTHC, báo cáo rà soát TTHC năm 2021, báo cáo đột xuất.
IV	Tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức			
1	Công chức, nhân viên phải giao tiếp, ứng xử văn minh, lịch sự, tận tình, giải quyết công việc nhanh chóng, chuyên nghiệp, sẵn sàng giúp đỡ người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi đến giao dịch. Không tiếp nhận hồ sơ ngoài Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trụ sở cơ quan hoặc giới thiệu khách hàng liên hệ với tổ chức, cá nhân làm dịch vụ để thực hiện thủ tục hành chính. Phải ưu tiên tiếp đón khách hàng đến giao dịch, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi khách hàng phải chờ	Lãnh đạo Phòng quán triệt, chỉ đạo công chức, nhân viên thực hiện trong các cuộc họp giao ban cơ quan hàng tuần	Thường xuyên	Công chức, nhân viên thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử, quy chế văn hóa công sở, quy định về tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tận tình phục vụ khách hàng khi đến giao dịch, thực hiện

	đợi, trường hợp cần thiết phải vắng mặt, cần xử lý công việc cấp bách thì phải xin lỗi, trao đổi rõ với khách hàng.			TTHC hoặc liên hệ giải quyết các công việc khác.
2	Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Tất cả hồ sơ phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tuân thủ chặt chẽ quy trình luân chuyển hồ sơ giữa các công chức chuyên môn, các bộ phận. Khi hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn thiện hồ sơ phải có Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo quy định, nội dung hướng dẫn phải rõ ràng, cụ thể. Nếu hồ sơ trễ hạn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả và xin lỗi tổ chức, công dân trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hẹn trả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.	Lãnh đạo Phòng quán triệt, chỉ đạo công chức, nhân viên thực hiện trong các cuộc họp giao ban cơ quan hàng tuần	Thường xuyên	Hồ sơ của khách hàng được hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết đúng theo quy định hiện hành về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
3	Hướng dẫn, giải đáp cụ thể, rõ ràng cho tổ chức, công dân về tiến độ giải quyết hồ sơ, các vướng mắc đối với hồ sơ cần bổ sung, hồ sơ dừng tính, hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết.	Lãnh đạo Phòng theo dõi, kiểm tra, chỉ đạo công chức, nhân viên thực hiện. Không yêu cầu tổ chức, công dân liên hệ trực tiếp với công chức, nhân viên thụ lý hồ sơ để được hướng dẫn.	Thường xuyên	Mọi yêu cầu về hướng dẫn, giải đáp thắc mắc, bổ sung, kiểm tra thành phần hồ sơ của tổ chức, công dân được công chức, nhân viên tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn, giải đáp cụ thể.

4	Tăng cường kiểm tra, giám sát đội ngũ công chức, nhân viên trong cơ quan về việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; kiên quyết phê bình và xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ, các trường hợp công chức, nhân viên đòi hỏi thêm giấy tờ ngoài quy định khi tiếp nhận và xử lý hồ sơ, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho khách hàng.	Lãnh đạo Phòng chỉ đạo việc tự kiểm tra việc thực hiện của công chức, nhân viên trong cơ quan.	Thường xuyên	Công chức, nhân viên chấp hành nghiêm kỷ cương hành chính, kỷ luật công vụ, giải quyết công việc cho tổ chức, công dân đúng quy định. Các trường hợp vi phạm được chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm theo quy định hiện hành.
5	Bố trí công chức, nhân viên có đủ trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để tiếp nhận hồ sơ nhanh chóng, hiệu quả, không làm mất nhiều thời gian của tổ chức, công dân.	Lãnh đạo Phòng lựa chọn công chức, nhân viên có đủ năng lực để bố trí làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	Thường xuyên	Hồ sơ của tổ chức, công dân được tiếp nhận đúng quy định, nhanh chóng, hạn chế tình trạng bổ sung sau khi tiếp nhận.
V Tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc				
1	Toàn bộ thông tin của khách hàng, hồ sơ đầu vào và tài liệu, văn bản phát sinh tại từng khâu công việc trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính phải được cập nhật và lưu trữ đầy đủ trên phần mềm Một cửa điện tử.	Công chức, nhân viên thực hiện đầy đủ các nội dung theo yêu cầu.	Thường xuyên	Các thông tin, tài liệu được cập nhật đầy đủ, kịp thời, phục vụ tốt nhu cầu tra cứu của khách hàng và thuận tiện cho công tác kiểm tra, giám sát của cơ quan có thẩm quyền.

2	Theo dõi, kiểm tra, chấn chỉnh quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, xác định nguyên nhân và thực hiện các biện pháp cụ thể để đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ, tăng tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, hạn chế đến mức thấp nhất hồ sơ trễ hạn.	Lãnh đạo Phòng thường xuyên tự kiểm tra việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại cơ quan; kịp thời đôn đốc, chỉ đạo xử lý đối với các hồ sơ vướng mắc, không để xảy ra hồ sơ trễ hạn.	Thường xuyên	Tăng hồ sơ đúng hạn, sớm hạn, giảm hồ sơ trễ hạn theo mục tiêu cải cách hành chính của thành phố trong năm 2021.
3	Thực hiện chuyên xử lý hồ sơ giấy và hồ sơ trên phần mềm đồng bộ, đúng thời hạn để đảm bảo khi nhận được tin nhắn thông báo trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, tổ chức, công dân đến nhận có kết quả ngay, không phải đi lại nhiều lần.	Lãnh đạo Phòng chỉ đạo công chức, nhân viên xử lý hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử đồng bộ với hồ sơ giấy, không chuyên sớm để đối phó trong trường hợp hồ sơ trễ hạn.	Thường xuyên	Tổ chức, công dân khi đến nhận kết quả theo thời gian trên phiếu hẹn thì có kết quả ngay, không phải đi lại nhiều lần.
4	Định kỳ hằng tuần tổng hợp, đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của UBND thành phố và đề nghị các cơ quan, đơn vị liên quan có biện pháp khắc phục đối với những hồ sơ trễ hạn.	Lãnh đạo Phòng chỉ đạo công chức, nhân viên thực hiện giải trình nguyên nhân trễ hạn căn cứ bảng tổng hợp kết quả giải quyết hồ sơ do Văn phòng HĐND và UBND thành phố tổng hợp định kỳ hằng tuần; xử lý trách nhiệm đối với các cá nhân có liên quan và có giải pháp cụ thể để không tái diễn các trường hợp tương tự.	Định kỳ hằng tuần	Trường hợp có hồ sơ trễ hạn phải báo cáo, giải trình và chịu trách nhiệm trước lãnh đạo UBND thành phố đối với hồ sơ trễ hạn do lỗi của cơ quan; thực hiện biện pháp khắc phục triệt để, hạn chế thấp nhất hồ sơ trễ hạn.
VI	Tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi			
1	Tiếp nhận, giải đáp, xử lý kịp thời những phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính, về quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, về thái	Lãnh đạo Phòng chỉ đạo công chức, nhân viên liên quan phối hợp giải đáp, xử lý kiến nghị theo quy định, gửi kết quả về Văn phòng HĐND	Thường xuyên	Các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp được tiếp

<p>độ giao tiếp, ứng xử, phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức...; trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị theo Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (được sửa đổi, bổ sung theo Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính).</p>	<p>và UBND thành phố để tổng hợp.</p>	<p>nhận, xử lý kịp thời, đúng thời hạn; trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định hiện hành.</p>
---	---------------------------------------	--