

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH
SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN

QUY TRÌNH
ISO 9001:2015
ĐO LƯỜNG SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG

Mã hiệu: QT-VP-04

Lần ban hành: 01

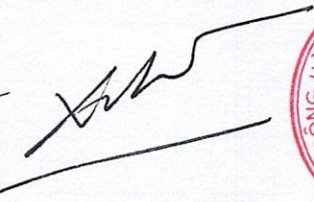
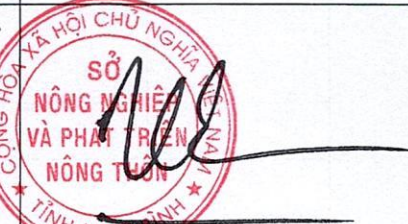

Ngày ban hành: 28/5/2020

Ninh Bình, tháng 5 năm 2020

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Thị Thu Hoài	Bùi Xuân Thu	Vũ Nam Tiến
Chữ ký			 
Chức vụ	Phó Chánh Văn phòng Sở	Chánh văn phòng Sở	Giám đốc

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH ĐO LƯỜNG SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG	Mã hiệu: QT-VP-04 Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 28/5/2020
---	--	---

1. MỤC ĐÍCH

Đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng là một trong những nội dung để xác định mức độ thực hiện và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng trong cơ quan. Để đánh giá được sự thỏa mãn của khách hàng Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tổ chức phát Phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC đối với tổ chức, cá nhân và phân tích các thông tin về sự thỏa mãn của khách hàng và nhận phản ánh, kiến nghị qua số điện thoại của cơ quan (Giám đốc, Lãnh đạo Văn phòng phụ trách Bộ phận Một cửa).

2. PHẠM VI

Văn bản này quy định, hướng dẫn công việc đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Kế hoạch số 1946/KH-SNN ngày 03/12/2018 của Sở Nông nghiệp và PTNT về việc thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Công văn số 1640/SNN-VP ngày 03/9/2019 của Sở Nông nghiệp và PTNT về việc tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- Sở NN & PTNT: Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
- TTHC: Thủ tục hành chính

5. NỘI DUNG

5.1. CĂN CỨ ĐỂ ĐÁNH GIÁ SỰ THỎA MÃN KHÁCH HÀNG

1. Thời gian giải quyết công việc trên thực tế so với quy định, thái độ phục vụ của cán bộ, mức độ sai sót ảnh hưởng đến chất lượng quản lý, các hoạt động quản lý...

2. Ý kiến phản hồi, khiếu nại của khách hàng về kết quả và cách thức, trình tự giải quyết công việc của Sở Nông nghiệp và phát triển nông thôn.

5.2. NGUỒN DỮ LIỆU ĐỂ ĐÁNH GIÁ SỰ THỎA MÃN KHÁCH HÀNG

1. Phản ánh trực tiếp của công dân.
2. Từ kết quả Phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC (lấy ý kiến).

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH ĐO LƯỜNG SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG	Mã hiệu: QT-VP-04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 28/5/2020

5.3. TRÁCH NHIỆM VÀ CÁCH THỨC THỰC HIỆN THU THẬP DỮ LIỆU

- Lãnh đạo Sở và lãnh đạo Văn phòng tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thông qua số điện thoại cơ quan. Xem xét, đưa ra biện pháp xử lý theo từng trường hợp, hoàn cảnh cụ thể.

- Cán bộ trực tại bộ phận Một cửa và trả kết quả có trách nhiệm tiếp nhận ý kiến phản ánh trực tiếp của người dân báo cáo lãnh đạo phụ trách biết tình hình và xem xét giải quyết.

- Sau khi tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả giải quyết TTHC cán bộ Một cửa phát Phiếu đánh giá việc thực hiện TTHC cho người. Phiếu được bỏ vào hòm phiếu của Trung tâm Phục vụ Hành chính công và được Cán bộ Trung tâm tổng hợp theo quý, năm và làm căn cứ để đánh giá việc giải quyết TTHC của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

5.4. ĐÁNH GIÁ SỰ THỎA MÃN KHÁCH HÀNG

Đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng nhằm mục đích nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
Bước 1	Tổ chức, cá nhân nhận kết quả tại Bộ phận TN&TKQ và nhận Phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC	Bộ phận TN&TKQ	Ngay khi nhận kết quả	Mẫu số 01
Bước 2	Tổ chức, cá nhân thực hiện việc đánh giá theo mẫu được phát	Tổ chức, cá nhân	Tại chỗ	Mẫu số 01
Bước 3	Bỏ phiếu vào hòm phiếu của Trung tâm Phục vụ Hành chính công	Tổ chức, cá nhân	Tại chỗ	Mẫu số 01
Bước 4	Tổng hợp kết quả Phiếu đánh giá	Cán bộ Trung tâm Phục vụ Hành chính công	Theo Quý	Mẫu số 01
Bước 5	Thông báo kết quả Phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC về Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	Trung tâm Phục vụ HHC		

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH ĐO LƯỜNG SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG	Mã hiệu: QT-VP-04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 28/5/2020

6. BIỂU MẪU

TT	Mã số	Tên Biểu mẫu
1.	BM.01	Phiếu đánh giá việc thực hiện TTHC

7. HỒ SƠ LƯU

STT	Nội dung hồ sơ	Đơn vị lưu	Thời gian lưu
Phiếu 1	Phiếu đánh giá việc thực hiện TTHC	Bộ phận Một của Sở Nông nghiệp và PTNT	Theo quy định của từng TTHC

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH ĐO LƯỜNG SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG	Mã hiệu: QT-VP-04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 28/5/2020

BM.01

Mẫu số 01
ĐỐI VỚI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC
(Thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính)

STT	Các chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC	Điểm chuẩn	Kết quả chấm điểm đối với CBCCVC	Ghi chú
1	Chỉ số 1:	2		
	Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật			
<i>a)</i>	Khi tổng thời gian ngắn hơn so với quy định	2		
<i>b)</i>	Khi tổng thời gian bằng thời gian quy định	1		
<i>c)</i>	Khi tổng thời gian dài hơn so với quy định	0		
2	Chỉ số 2:	2		
	Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định			
<i>a)</i>	Khi cơ quan, đơn vị xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định	2		
<i>b)</i>	Khi cơ quan, đơn vị xử lý bằng so với thời hạn quy định	1		
<i>c)</i>	Khi cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định	0		
3	Chỉ số 3	2		
	Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)			
<i>a)</i>	Khi không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ	2		
<i>b)</i>	Khi chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ	1		