

Quảng Bình, ngày 18 tháng 11 năm 2015

QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ PHẢN ÁNH VÀ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG
CỦA CÔNG DÂN, TỔ CHỨC VỀ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 652/QĐ-SNN ngày 18 tháng 11
năm 2015 của Giám đốc Sở Nông nghiệp và PTNT Quảng Bình)

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này quy định thống nhất công tác giải quyết các phản ánh, than phiền và đánh giá mức độ hài lòng của công dân, tổ chức về các dịch vụ hành chính công do Sở Nông nghiệp và PTNT tỉnh Quảng Bình (gọi tắt là Sở) thực hiện.

Văn phòng Sở và các phòng chuyên môn có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện quy trình này.

II. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU VIỆN DẪN

1. Định nghĩa, từ viết tắt

- **Phản ánh, góp ý của công dân, tổ chức:** Được hiểu là những phản hồi, ý kiến của các đối tượng đề nghị Sở xem xét giải quyết các vấn đề liên quan đến dịch vụ hành chính công mà Sở đã cam kết hoặc thỏa thuận.

- **Mức độ hài lòng của công dân, tổ chức:** Được hiểu là sự cảm nhận của đối tượng về các dịch vụ hành chính công do Sở Nông nghiệp và PTNT Quảng Bình thực hiện.

- Các thuật ngữ, định nghĩa có liên quan được sử dụng theo tiêu chuẩn ISO 9000.

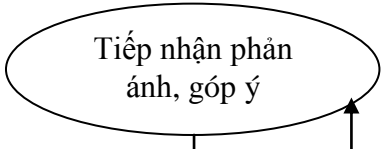
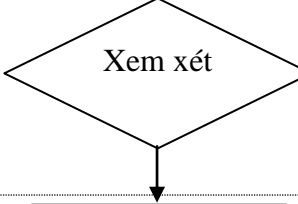
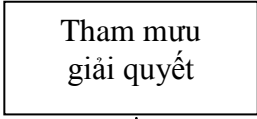
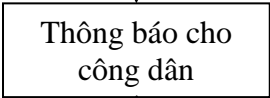
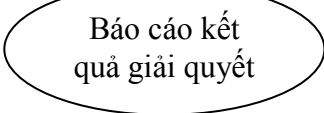
2. Tài liệu viện dẫn

- Quy trình kiểm soát hồ sơ **QT.02-VP**;

- Quy trình thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa **QT.07-VP**.

III. NỘI DUNG

1. Giải quyết các phản ánh, góp ý của công dân, tổ chức về dịch vụ hành chính công (Xem lưu đồ khái quát sau đây)

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu
Các phòng ban		Mẫu QT.05-VP*M.01
Chánh văn phòng Lãnh đạo Sở		Văn bản phản ánh hoặc Sổ theo dõi
Phòng ban có liên quan		Văn bản giải quyết
Phòng ban có liên quan		Văn bản giải quyết
Phòng ban có liên quan		

1.1. Tiếp nhận các phản ánh, góp ý của công dân, tổ chức

- Việc tiếp nhận các phản ánh, góp ý của công dân hoặc tổ chức đối với các dịch vụ hành chính công của Sở được thực hiện thông qua từ các nguồn như thùng thư góp ý, điện thoại, fax, thư điện tử, thư qua bưu điện, ...

- Khi có bất kỳ phản ánh, góp ý của công dân, tổ chức về các dịch vụ hành chính công do Sở thực hiện, Cán bộ công chức trong Sở có trách nhiệm chuyển thông tin về Văn phòng Sở.

- Văn phòng Sở phân công cán bộ tiếp nhận thông tin và cập nhật vào Sổ theo dõi theo mẫu **QT.05-VP*M.01** (kèm theo văn bản phản ánh - nếu có).

1.2. Xem xét và phân công trách nhiệm giải quyết

- Chánh văn phòng có trách nhiệm xem xét, khẳng định mức độ chính xác các nội dung của phản ánh, góp ý có liên quan và tham mưu cho Giám đốc Sở phân công phòng ban có trách nhiệm và thời gian giải quyết.

- Các phòng ban được phân công có trách nhiệm nghiên cứu kỹ nội dung phản ánh hoặc góp ý để đưa ra các hướng giải quyết (nếu cần liên hệ, trao đổi trực

tiếp với công dân hoặc các phòng ban chức năng trong Sở để thống nhất các nội dung giải quyết).

- Kết quả giải quyết phản ánh, góp ý phải được thể hiện bằng văn bản, trình cho Giám đốc xem xét, phê duyệt gửi cho công dân, tổ chức và Văn phòng để theo dõi.

- Phòng ban có liên quan về giải quyết phản ánh có trách nhiệm theo dõi những phản hồi của công dân, tổ chức sau khi giải quyết; đồng thời báo cáo cho Lãnh đạo và Chánh văn phòng để theo dõi.

1.3. Thực hiện các hành động khắc phục trong nội bộ Sở

- Sau khi đã giải quyết dứt điểm các phản ánh hoặc góp ý, Lãnh đạo Sở có nhiệm vụ xem xét và cân nhắc từng trường hợp để quyết định các hành động khắc phục thích hợp.

- Quá trình thực hiện các hành động khắc phục này phải tuân thủ đầy đủ các quy định tại Quy trình thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa **QT.07-VP**.

2. Công tác đánh giá mức độ hài lòng của công dân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính công

- Việc trưng cầu ý kiến phải tổ chức thực hiện ít nhất 01 lần trong 01 năm do Văn phòng tổ chức thực hiện.

- Việc trưng cầu ý kiến bằng phiếu hỏi trực tiếp chỉ được thực hiện khi đã hoàn tất việc giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân. Nghiêm cấm mọi hành vi sửa chữa, làm sai lệch kết quả trưng cầu ý kiến.

- Văn phòng chủ trì và phân công cán bộ thực hiện việc trưng cầu ý kiến.

- Tỷ lệ chung của số lượng ý kiến được trưng cầu phải đảm bảo từ 10% đến 20% tổng số lượt hồ sơ được giải quyết (riêng đối với một số lĩnh vực quá ít hồ sơ thì Lãnh đạo Văn phòng Sở sẽ quyết định điều chỉnh lượng ý kiến được trưng cầu cho phù hợp với tình hình thực tế).

- Tùy điều kiện cụ thể, có thể thực hiện việc trưng cầu ý kiến thông qua phiếu trưng cầu trực tiếp, điện thoại, hộp thư điện tử, trang mục thăm dò trên trang thông tin điện tử chuyên ngành hoặc các hình thức khác.

- Nội dung trưng cầu ý kiến (tham khảo biểu mẫu **QT.05-VP*M.02**)

- a) Về thái độ, trách nhiệm, tác phong của cán bộ, công chức;
- b) Cơ sở vật chất và điều kiện hỗ trợ hoạt động cung ứng dịch vụ;
- c) Các nội dung về công khai công vụ;
- d) Về quy trình xử lý;
- đ) Về thủ tục hành chính;
- e) Về thời gian giải quyết;
- g) Về phí, lệ phí;
- h) Về chất lượng dịch vụ;

- i) Về nội dung dịch vụ;
- k) Về cơ chế để nhân dân giám sát, góp ý;
- l) Về mức độ hài lòng chung.

- Văn phòng có trách nhiệm phân công chuyên viên:

+ Tiến hành gửi phiếu trưng cầu (hoặc mở hộp thư điện tử, gửi trực tiếp bằng thư,) để tổ chức, công dân cho ý kiến đánh giá.

+ Thu thập thông tin, tổng hợp kết quả, tham khảo các bên liên quan, phân tích đánh giá và xây dựng kế hoạch cải tiến công tác cung ứng dịch vụ hành chính công tại cơ quan mình nhằm phục vụ ngày càng tốt hơn yêu cầu của tổ chức, công dân.

+ Quá trình thực hiện các hành động khắc phục này phải tuân thủ đầy đủ các quy định tại Quy trình **QT.07-VP**

3. Xử lý sản phẩm không phù hợp

Trong quá trình thực hiện công việc, nếu có bất kỳ văn bản hoặc công việc không phù hợp thì phải xử lý theo Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp **QT.06-VP**.

IV. HỒ SƠ CÔNG VIỆC

STT	Tên hồ sơ	Bộ phận quản lý	Cách lưu	Thời gian lưu
1	Sổ theo dõi	Văn phòng	Trình tự thời gian	05 năm
2	Phiếu lấy ý kiến	Văn phòng	Trình tự thời gian	05 năm
3	Báo cáo tổng hợp, phân tích đánh giá	Văn phòng	Trình tự thời gian	05 năm

Các nội dung kiểm soát khác tuân theo Quy trình kiểm soát hồ sơ của Sở (**QT.02-VP**).

V. PHỤ LỤC

- Sổ theo dõi - mẫu: **QT.05-VP*M.01**
- Phiếu trưng cầu ý kiến - mẫu: **QT.05-VP*M.02**

GIÁM ĐỐC

Phan Văn Khoa