

Số: /KH-UBND

Đồng Tháp, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

Về việc triển khai thực hiện Mô hình “Tổng đài chăm sóc khách hàng dịch vụ hành chính công tỉnh Đồng Tháp”

Tiếp tục thực hiện chủ trương xây dựng Chính quyền thân thiện, đồng hành cùng người dân, doanh nghiệp và nâng cao chất lượng phục vụ hành chính, hướng đến sự hài lòng cao nhất của cá nhân, tổ chức, bằng những việc làm cụ thể, thiết thực; Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức thực hiện Mô hình “Tổng đài chăm sóc khách hàng dịch vụ hành chính công tỉnh Đồng Tháp”, như sau:

I. MỤC ĐÍCH – YÊU CẦU:

1. Mục đích:

Triển khai Mô hình “Tổng đài chăm sóc khách hàng dịch vụ hành chính công tỉnh Đồng Tháp” nhằm xây dựng, kết nối và tạo môi quan hệ thân thiện, hiệu quả giữa chính quyền và người dân, doanh nghiệp, qua đó, giúp các cơ quan hành chính lắng nghe các ý kiến nhận xét, giải đáp các thắc mắc và tiếp thu các góp ý để nâng cao chất lượng phục vụ, mang lại sự hài lòng trong quá trình thực hiện các dịch vụ hành chính công của các cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh.

2. Yêu cầu:

Dựa trên kinh nghiệm và bài học hay qua việc triển khai Đề án thành lập Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp từ năm 2020 và Mô hình “Không gian hành chính phục vụ” từ năm 2023, Mô hình “Tổng đài chăm sóc khách hàng dịch vụ hành chính công tỉnh Đồng Tháp” được triển khai phù hợp với điều kiện thực tế hiện có của tỉnh Đồng Tháp, đáp ứng yêu cầu chủ động phát hiện các ưu điểm, hạn chế trong quá trình cung ứng các dịch vụ hành chính công của chính quyền các cấp; qua đó, tìm kiếm giải pháp góp phần thỏa mãn nhu cầu và mong đợi chính đáng của người dân, doanh nghiệp (khách hàng của nền hành chính) về sự phục vụ hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN:

1. Đối tượng và phạm vi triển khai:

Mô hình “Tổng đài chăm sóc khách hàng dịch vụ hành chính công tỉnh Đồng Tháp” có đối tượng phục vụ là người dân, doanh nghiệp thực hiện các hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) tại 03 cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh gồm:

- Cấp tỉnh: Tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Tháp¹;
- Cấp huyện: Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả 12 huyện, thành phố;
- Cấp xã: Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả 143 xã, phường, thị trấn thuộc 12 huyện, thành phố.

2. Cách thức thực hiện:

- Mô hình “Tổng đài chăm sóc khách hàng dịch vụ hành chính công tỉnh Đồng Tháp” được lồng ghép vào việc thực hiện nhiệm vụ của Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp.

Theo đó, Điện thoại viên Tổng đài 1022 tỉnh Đồng Tháp chủ động liên hệ với các cá nhân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh để tạo mối quan hệ tốt đẹp, đồng thời, lắng nghe các ý kiến nhận xét, giải đáp các thắc mắc và tiếp thu các góp ý. Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh (Trung tâm Hành chính công) chịu trách nhiệm tổng hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh các giải pháp nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ hành chính, đáp ứng mong đợi của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

- Công tác ghi nhận thông tin và tổng hợp kết quả thực hiện mô hình được thực hiện qua phần mềm của hệ thống 1022 tỉnh Đồng Tháp.

3. Tần suất thực hiện và nội dung lấy ý kiến:

Trên cơ sở lựa chọn ngẫu nhiên các hồ sơ thực hiện TTHC tại Trung tâm Hành chính công Tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã; Điện thoại viên Tổng đài 1022 chủ động liên hệ với các cá nhân, tổ chức (khoảng 20-30 trường hợp/ngày) để trao đổi và thu thập các thông tin như sau:

- Các nội dung mang lại sự hài lòng nhất cần tiếp tục duy trì khi người dân, doanh nghiệp đến thực hiện TTHC tại Trung tâm Hành chính công Tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã;

- Những bất tiện, phiền hà hoặc tiêu cực được người dân, doanh nghiệp bắt gặp trong quá trình thực hiện TTHC tại Trung tâm Hành chính công Tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã cần có biện pháp khắc phục, chấn chỉnh.

- Những nội dung cần góp ý để các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh có thể cải thiện tốt hơn nữa;

¹ Lưu ý: Nội dung nhiệm vụ về dịch vụ “chăm sóc khách hàng” theo Khoản 4 Mục II Kế hoạch số 428/KH-UBND ngày 28/12/2022 của UBND Tỉnh về việc triển khai thực hiện Mô hình “Không gian hành chính phục vụ” tại Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ hành chính công tỉnh Đồng Tháp, là thành phần nội dung theo Kế hoạch thực hiện Mô hình này.

- Cho điểm đánh giá chung về chất lượng phục vụ theo thang điểm 10;
- Các nội dung cần thiết khác.

(Đính kèm Phiếu hỏi thăm sóc khách hàng - Mô hình “Tổng đài Chăm sóc khách hàng dịch vụ hành chính công tỉnh Đồng Tháp”)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thời gian triển khai:

- Thời gian chuẩn bị: Trong tháng 11 năm 2024.
- Thời gian chính thức thực hiện: Bắt đầu từ tháng 12 năm 2024;
- Thời gian sơ kết, đánh giá mô hình: Tháng 12 năm 2025.

2. Trách nhiệm thực hiện:

a) Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh:

- Trung tâm Hành chính công Tỉnh: Làm đầu mối tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch này; triển khai và phân công công chức, nhân viên thực hiện các nhiệm vụ cần thiết; hướng dẫn, tập huấn các điện thoại viên về các nội dung liên quan; phối hợp với VNPT Đồng Tháp hiệu chỉnh phần mềm 1022; thực hiện công tác truyền thông và định kỳ báo cáo (lồng ghép vào báo cáo hằng tháng của Trung tâm Hành chính công), sơ kết, đánh giá tình hình thực hiện. Tham mưu các giải pháp nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ hành chính trên địa bàn tỉnh thông qua kết quả thu thập ý kiến của người dân, doanh nghiệp từ Mô hình.

- Phòng Hành chính – Quản trị: Chuẩn bị công tác hậu cần, tham mưu hỗ trợ kinh phí, các trang thiết bị, vật tư để triển khai thực hiện các nội dung theo Kế hoạch.

b) Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố:

Phối hợp thực hiện các nội dung theo Kế hoạch, đồng thời, ghi nhận, tiếp thu các ý kiến đóng góp và có giải pháp khắc phục các tồn tại, hạn chế để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

c) VNPT Đồng Tháp:

Phối hợp triển khai các nội dung có liên quan theo Kế hoạch.

d) Về kinh phí thực hiện:

Sử dụng kinh phí hằng năm được cấp cho hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh (kinh phí bố trí cho hoạt động của Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022), Trung tâm Hành chính công và các nguồn kinh phí tài trợ hợp pháp khác (nếu có).

Trên đây là Kế hoạch tổ chức thực hiện Mô hình “Tổng đài chăm sóc khách hàng dịch vụ hành chính công tỉnh Đồng Tháp”./.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND Tỉnh;
- Các PCT UBND Tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND cấp huyện;
- UBND cấp xã;
- VNPT ĐT (phối hợp);
- VP UBND Tỉnh: Trung tâm HCC;
Phòng VX; Phòng HC-QT;
- Lưu VT, HCC (T).

CHỦ TỊCH

Phạm Thiện Nghĩa

**PHIẾU HỎI DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG -
MÔ HÌNH TỔNG ĐÀI CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG
DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH ĐỒNG THÁP**

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2024 của UBND Tỉnh)

Tên Điện thoại viên:

Mã số thực hiện cuộc gọi trong ngày:-...../...../202...

I. NỘI DUNG CÂU HỎI CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG:

Dạ, em gọi cho Anh/Chị từ Tổng đài chăm sóc khách hàng dịch vụ hành chính công 1022 tỉnh Đồng Tháp để hỏi về hồ sơ ².....(tên thủ tục/hồ sơ của khách hàng vừa thực hiện) thuộc lĩnh vực ³..... mà Anh/Chị đã thực hiện tại ⁴....., không biết Anh/Chị có thời gian không ạ?...

1. Trong quá trình thực hiện hồ sơ tại ³....., Anh/Chị có cảm thấy hài lòng không ạ?

- Hài lòng.
 Không hài lòng.
 Khác.

(nội dung chữ).....

2. Nội dung nào mà Anh/Chị cảm thấy hài lòng nhất khi đến thực hiện TTHC tại ³..... ạ?

- Trụ sở dễ tìm kiếm, nơi ngồi chờ thoáng mát, vệ sinh sạch sẽ.
 Thái độ giao tiếp của công chức, viên chức, nhân viên tốt.
 Hồ sơ TTHC đơn giản, rõ ràng, gọn nhẹ.
 Thời gian thực hiện thủ tục nhanh hoặc đúng và trước hạn.
 Kết quả giải quyết hồ sơ nhận được đảm bảo chính xác, đầy đủ.

(nội dung chữ).....

² Điện thoại viên nhắc và xác nhận lại thông tin về hồ sơ/thủ tục của khách hàng được lấy từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và các phần mềm một cửa điện tử khác.

³ Điện thoại viên nhắc và xác nhận lại thông tin về lĩnh vực của khách hàng được lấy từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và các phần mềm một cửa điện tử khác.

⁴ Ghi tên cụ thể: Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Tháp hoặc Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện, thành phố..... hoặc Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã, phường, thị trấn..... thuộc huyện, thành phố.....

3. Nội dung nào mà Anh/Chị cảm thấy còn bất tiện, phiền hà hoặc trong quá trình giải quyết hồ sơ bất gặp có tiêu cực cần có biện pháp khắc phục, chấn chỉnh ạ?
(nội dung chữ).....

4. Nếu cho điểm đánh giá chung về chất lượng phục vụ theo thang điểm 10 thì Anh/Chị cho điểm bao nhiêu ạ?

1

10

5. Những nội dung cần góp ý để cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh có thể cải thiện tốt hơn nữa ạ?

(nội dung chữ).....

II. THÔNG TIN CÁ NHÂN CỦA KHÁCH HÀNG⁵

Anh/Chị đã giải quyết TTHC này cho ai?

Cho bản thân, gia đình của Anh/Chị.

Cho cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp nơi Anh/Chị làm việc.

*** Nếu chọn phương án "Cho bản thân, gia đình của Anh/Chị" thì Anh/Chị vui lòng cho biết:**

- Nghề nghiệp:

1. Kinh doanh, buôn bán.
2. Làm nông (chăn nuôi, trồng trọt).
3. Nội trợ/Lao động tự do.
4. Học sinh/Học viên/Sinh viên.
5. Hưu trí.
6. Làm việc cho tổ chức/doanh nghiệp.
7. Cán bộ/Công chức/Viên chức/Lực lượng vũ trang.
8. Khác (nêu rõ):

- Trình độ học vấn:

1. Tiểu học.
2. Trung học cơ sở.
3. Trung học phổ thông.

*** Nếu chọn phương án "Cho cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp nơi Anh/Chị làm việc" thì vui lòng cho biết, Anh/Chị hiện là:**

1. Giám đốc/Phó Giám đốc hoặc tương đương.
2. Trưởng phòng/Phó Trưởng phòng hoặc tương đương
3. Kế toán trưởng.
4. Kỹ sư/Kế toán.
5. Nhân viên văn phòng/Kỹ thuật viên.
6. Khác (nêu rõ):

➔ ĐTV dựa trên hồ sơ để xác định thêm thông tin về nơi làm việc của khách hàng (như: Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công lập/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị-xã hội; Doanh nghiệp nhà nước; Doanh nghiệp tư

⁵ Hỏi sau khi kết thúc nội dung ở Phần I.

<p>4. Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng. 5. Đại học/trên Đại học. 6. Khác (nêu rõ):</p> <p>➔ ĐTV dựa trên hồ sơ và phân hồi đáp để xác định giới tính (nam/nữ) và độ tuổi của khách hàng (chia theo nhóm: 1. Từ 18 đến 24 tuổi; 2. Từ 25 đến 34 tuổi; 3. Từ 35 đến 49 tuổi; 4. Từ 50 đến 60 tuổi; 5. Trên 60 tuổi (ĐTV có thể hỏi nếu không xác định được độ tuổi qua hồ sơ).</p>	<p>nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh; Hội/Hiệp hội/Tổ chức phi chính phủ; 5. Khác (ĐTV có thể hỏi nếu không xác định được nơi làm việc qua hồ sơ).</p>
---	---

Tổng đài Chăm sóc khách hàng dịch vụ hành chính công 1022 tỉnh Đồng Tháp chân thành cảm ơn và xin ghi nhận ý kiến của Anh/Chị để có thể nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ hành chính theo đúng chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Tỉnh trong thời gian tới ạ!

***Ghi chú:** Nội dung Phiếu hỏi nêu trên có thể thay đổi cho phù hợp với tình hình thực tế và tính chất, yêu cầu của nhiệm vụ chăm sóc khách hàng tại từng thời điểm./.*