

UBND TỈNH ĐỒNG NAI
SỞ NỘI VỤ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /SNV - TT
V/v triển khai khảo sát ý kiến người
dân năm 2023.

Đồng Nai, ngày tháng 8 năm 2023

Kính gửi:

- Các Sở, ban ngành; Cục thuế; Công an tỉnh; Bảo hiểm xã hội tỉnh.
- UBND các huyện, thành phố Long Khánh, thành phố Biên Hòa.

Thực hiện Kế hoạch số 29/KH-UBND ngày 07/02/2023 về khảo sát mức độ hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước;

Sở Nội vụ đề nghị các đơn vị, địa phương phối hợp thực hiện một số nội dung liên quan đến việc tổ chức khảo sát ý kiến người dân về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị, địa phương như sau:

1. Thời gian khảo sát: Từ ngày 03/8/2023 đến hết ngày 05/12/2023

2. Đối tượng khảo sát: Người dân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính tại các Sở, ban ngành; UBND cấp huyện, cơ quan công an, Bảo hiểm xã hội, Thuế (trực tuyến và trực tiếp).

3. Hình thức khảo sát:

- Qua điện thoại: khảo sát qua điện thoại đối với đối tượng thực hiện TTHC tại các cấp, Công an tỉnh.

- Qua thư điện tử (email): Phiếu khảo sát điện tử sẽ được gửi đến địa chỉ email của người dân, người đại diện tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến từ email caicachhanhchinh@dongnai.gov.vn;

- Tại Trung tâm Hành chính công, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã: người dân, người đại diện tổ chức truy cập phiếu khảo sát điện tử được công khai:

+ Tại địa chỉ: <https://khaosat-caicachhanhchinh.dongnai.gov.vn/bang-hoi>

+ Mã QR tại các quầy giải quyết thủ tục hành chính (*cuối phụ lục kèm theo*)

4. Nội dung khảo sát:

- Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về thái độ phục vụ của công chức, viên chức;
- Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về quy trình giải quyết thủ tục hành chính;
- Mức độ tiếp cận thông tin và mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công trực tuyến;
- Mức độ hài lòng về việc giải quyết phản ánh kiến nghị cho người dân, tổ chức;
- Mức độ tiếp cận thông tin, tham gia đóng góp ý kiến vào các quy định, chính sách pháp luật;
- Các góp ý, kiến nghị của người dân, tổ chức nhằm nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước.

(Phụ lục 1: khảo sát sự hài lòng về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính)

5. Kết quả khảo sát: Sở Nội vụ sẽ thông tin định kỳ kết quả khảo sát đến các đơn vị, địa phương để kịp thời chấn chỉnh công tác tiếp nhận giải quyết hồ sơ TTHC; đồng thời sử dụng kết quả này để đánh giá chỉ số CCHC cuối năm 2023

6. Để công tác khảo sát được thuận lợi, Sở Nội vụ đề nghị các đơn vị, địa phương phối hợp thực hiện một số nội dung sau:

- Thông tin đến người dân, tổ chức được biết, niêm yết mã QR phiếu khảo sát điện tử tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã để người dân, tổ chức tham gia khảo sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị, địa phương.

Đồng thời, đề nghị các đơn vị, địa phương tiếp tục cập nhật đầy đủ thông tin về hồ sơ thủ tục, số điện thoại, email các cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC trên phần mềm một cửa trong quá trình tiếp nhận hồ sơ TTHC để phục vụ công tác quản lý và việc chọn mẫu được chính xác.

- Đối với các Sở tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính không thông qua Hệ thống một cửa điện tử Egov (Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Khoa học và Công nghệ...), để đảm bảo việc lập mẫu và khảo sát được đầy đủ, khách quan, đề nghị các đơn vị phối hợp, lập danh sách thông tin người dân, doanh nghiệp đã có kết quả quyết thủ tục hành chính của đơn vị không có trên Egov theo biểu mẫu *(phụ lục 2 và tập tin excel kèm theo)* từ ngày 01/01/2023 đến nay và định kỳ vào ngày 20 hàng tháng (đến hết ngày 15/11/2023).

Sở Nội vụ đề nghị các đơn vị, địa phương phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng UBND tỉnh (phối hợp);
- Phòng Nội vụ cấp huyện;
- GD và các PGD Sở Nội vụ;
- Lưu: VT, TT

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Quốc Vũ

Phụ lục 1
Bảng hỏi khảo sát sự hài lòng người dân về
chất lượng dịch vụ hành chính công năm 2023

(Ban hành kèm theo Văn bản số /SNV-TT ngày / /2023)

A. Phần thông tin chung

1. Tên người được khảo sát:.....
2. Đơn vị giải quyết thủ tục hành chính:.....
3. Thủ tục hành chính đã giải quyết:.....
4. Số điện thoại:
5. Email.....
6. Địa chỉ:

B. Phần câu hỏi khảo sát mức độ hài lòng

I. Về quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Anh chị có hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính không?
Rất hài lòng Hài lòng Bình thường Không hài lòng Rất không hài lòng
2. Nếu chưa hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính, anh/chị xin cho biết nguyên nhân? (Có thể lựa chọn nhiều câu trả lời)
Thủ tục hành chính phức tạp, chuẩn bị hồ sơ khó khăn
Quy trình giải quyết rườm rà, phải bổ sung hồ sơ nhiều lần
Hồ sơ giải quyết trễ hạn
Kết quả giải quyết hồ sơ không thỏa đáng
Ngồi chờ đợi lâu ở Bộ phận một cửa
Phải liên hệ nhiều cơ quan, đơn vị để giải quyết hồ sơ
Ý kiến khác.....
3. Anh/chị phải liên hệ cơ quan nhà nước bao nhiêu lần để giải quyết thủ tục hành chính?
Giải quyết hồ sơ trực tuyến, không cần liên hệ cơ quan nhà nước lần nào
Liên hệ 01 lần khi nộp hồ sơ, 01 lần khi nhận kết quả
Liên hệ 01 lần khi nộp hồ sơ, nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính

Liên hệ 03 lần trở lên nhưng do lỗi cá nhân

Liên hệ 03 lần trở lên do cơ quan nhà nước yêu cầu bổ sung hồ sơ

4. Anh/chị có phải liên hệ nhiều cơ quan khác nhau để giải quyết TTHC không?

Có

Không

II. Về thái độ phục vụ của công chức, viên chức

5. Anh chị có hài lòng về thái độ phục vụ của công chức tại Trung tâm hành chính công/ Bộ phận Một cửa không?

Rất hài lòng Hài lòng Bình thường Không hài lòng Rất không hài lòng

6. Nếu chưa hài lòng, xin anh/chị cho biết nguyên nhân? *(Có thể lựa chọn nhiều câu trả lời)*

Công chức, viên chức chưa thân thiện

Công chức, viên chức hướng dẫn hồ sơ không rõ ràng tận tình

Công chức, viên chức có biểu hiện nhũng nhiễu, vòi vĩnh

Công chức, viên chức tiếp công dân không đúng giờ giấc quy định

Ý kiến khác.....

7. Anh/chị có phải chi thêm các khoản tiền ngoài phí, lệ phí trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính không?

Có

Không

8. Nếu có, anh chị đưa các khoản tiền chi thêm cho ai?

Chi cho dịch vụ hỗ trợ làm hồ sơ

Công chức, viên chức tiếp nhận tại Trung tâm Hành chính công/ Bộ phận Một cửa

Công chức, viên chức trực tiếp giải quyết hồ sơ

III. Mức độ tiếp cận thông tin và chất lượng dịch vụ công trực tuyến

9. Anh/chị có sử dụng Dịch vụ công trực tuyến để giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của tỉnh không?

Đã từng sử dụng

Có biết đến nhưng chưa sử dụng

Muốn sử dụng dịch vụ công trực tuyến nhưng thủ tục cần làm không cung cấp trực tuyến

Không biết đến các dịch vụ công trực tuyến

10. Anh/chị có hài lòng về chất lượng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh không?

Rất hài lòng Hài lòng Bình thường Không hài lòng Rất không hài lòng

11. Nếu chưa hài lòng về chất lượng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, anh/chị xin cho biết nguyên nhân? *(có thể lựa chọn nhiều câu trả lời)*

- Khó thao tác
- Đã nộp hồ sơ nhưng không có phản hồi thông tin của cơ quan nhà nước
- Nộp hồ sơ trực tuyến nhưng vẫn yêu cầu nộp hồ sơ giấy
- Không có hướng dẫn rõ ràng về cách thức thực hiện
- Ý kiến khác.....

IV. Về quá trình quyết phản ánh kiến nghị cho người dân, tổ chức

12. Anh/chị đã từng gửi phản ánh, kiến nghị, yêu cầu hỗ trợ tới cơ quan nhà nước có thẩm quyền chưa?

Có Không

13. Anh/chị gửi phản ánh, kiến nghị, yêu cầu hỗ trợ qua kênh nào?

- Qua Tổng đài Dịch vụ công 1022
- Liên hệ trực tiếp công chức giải quyết vụ việc
- Liên hệ trực tiếp lãnh đạo cơ quan nhà nước
- Gửi đơn, thư đến cơ quan nhà nước
- Gửi qua Cổng dịch vụ công Quốc gia

14. Anh/chị có hài lòng về quá trình giải quyết phản ánh, kiến nghị yêu cầu hỗ trợ của mình không?

Rất hài lòng Hài lòng Bình thường Không hài lòng Rất không hài lòng

15. Nếu chưa hài lòng về quá trình giải quyết quyết phản ánh, kiến nghị, yêu cầu hỗ trợ của mình, anh/chị xin cho biết nguyên nhân?

- Khó khăn trong gửi phản ánh kiến nghị, yêu cầu hỗ trợ
- Gửi phản ánh, yêu cầu hỗ trợ nhưng không được giải quyết
- Giải quyết nhưng không kịp thời
- Kết quả giải quyết không thỏa đáng hoặc thông tin hỗ trợ không hữu ích (không giải quyết được vấn đề)
- Ý kiến khác.....

V. Mức độ tiếp cận thông và chất lượng các văn bản quy phạm pháp luật của trên các ngành, lĩnh vực

16. Anh/chị có dễ dàng tiếp cận được thông tin chính sách, pháp luật liên quan đến thủ tục anh/chị đang thực hiện không?

- Có Không

17. Anh/ chị có tham gia đóng góp ý kiến vào các chính sách, pháp luật liên quan đến thủ tục anh/chị đang thực hiện không?

- Có
Không tham gia do không biết gửi ý kiến như thế nào
Không tham gia do cảm thấy không cần thiết

18. Nếu có tham gia, anh/chị có dễ dàng đóng góp ý kiến cho các chính sách, quy định pháp luật liên quan liên quan đến thủ tục anh/chị đang thực hiện không?

- Dễ dàng Khó khăn

19. Anh/ chị đánh giá như thế nào về các quy định pháp luật của lĩnh vực anh/chị đang giải quyết thủ tục hành chính?

- Tất cả đều tốt
Quy định còn chồng chéo với các quy định khác
Quy định ban hành chưa kịp thời, gây khó khăn, lúng túng
Quy định chưa được thực thi, áp dụng nhất quán

VI. Các góp ý, kiến nghị của người dân, tổ chức

20. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Anh/chị Cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?

- Tăng cường các kênh hỗ trợ người dân
Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính
Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính
Cải thiện thái độ phục vụ, giao tiếp của công chức
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức
Cải thiện chất lượng dịch vụ công trực tuyến
Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
Ý kiến khác.....

Xin trân trọng cảm ơn ý kiến đánh giá của Anh/chị!

Mã QR phiếu khảo sát



Phụ lục 2

Mẫu danh sách cung cấp thông tin người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính phục vụ khảo sát mức độ hài lòng

STT	Tên người dân/ tổ chức	Số điện thoại	Thủ tục	Loại hồ sơ (cá nhân/ tổ chức)	Mã hồ sơ	Email	Địa chỉ
1							
2							
...							