

UBND TỈNH ĐỒNG NAI
SỞ NỘI VỤ

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

Số: **2196**/SNV - TT
V/v triển khai khảo sát ý kiến người
dân năm 2022.

Đồng Nai, ngày **02** tháng 8 năm 2022

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 06/KH-UBND ngày 12/01/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về khảo sát ý kiến người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nước năm 2022;

Sở Nội vụ đề nghị các đơn vị, địa phương phối hợp 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 01/8/2022 đến hết ngày 31/12/2022

2. Đối tượng khảo sát: người dân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính tại các đơn vị, địa phương trong năm 2022; danh sách đối tượng được khảo sát trích xuất từ hệ thống một cửa điện tử Egov hoặc người dân đang liên hệ trực tiếp Bộ phận Một cửa để nhận kết quả.

3. Hình thức khảo sát:

- Qua điện thoại: Tổng đài Dịch vụ công 1022 sẽ khảo sát qua điện thoại đối với đối tượng thực hiện TTHC tại các cấp, Công an tỉnh, Cục thuế và Chi cục thuế các khu vực

- 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: người dân, người đại diện tổ chức truy cập phiếu khảo sát điện tử được công khai (bằng mã QR) tại các quầy giải quyết thủ tục hành chính.

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 và đánh giá của người dân, doanh nghiệp về chất lượng các văn bản quy phạm pháp luật của trên các ngành, lĩnh vực...
- 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.

(Bảng câu hỏi chi tiết kèm theo)

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 2022.

Để công tác khảo sát được thuận lợi, Sở Nội vụ đề nghị các đơn vị, địa phương phối hợp 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 dịch vụ hành chính công 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.

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

GIÁM ĐỐC



Trần Quang Tú

Phụ lục 1
Bảng hỏi khảo sát sự hài lòng người dân năm 2022
(Ban hành kèm theo Văn bản số /SNV-TT ngày /8/2022)



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 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. Nội dung phản ánh, kiến nghị, yêu cầu hỗ trợ của anh/chị về vấn đề gì?

- Tra cứu tình trạng hồ sơ
- Hướng dẫn thành phần hồ sơ
- Phản ánh về tình trạng, vướng mắc khi giải quyết hồ sơ
- Phản ánh về thái độ không thân thiện, hướng dẫn không rõ ràng của công chức
- Phản ánh hành vi nhũng nhiễu vôi vĩnh của công chức
- Ý kiến khác.....

14. 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

15. 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

16. 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 tin và chất lượng các văn bản quy phạm pháp luật của trên các ngành, lĩnh vực

17. Anh/chị có dễ dàng tiếp cận được thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương không?

Có Không

18. Anh/ chị có tham gia đóng góp ý kiến vào các chính sách, pháp luật của địa phương trong năm nay không?

Có tham gia

Không tham gia do không biết gửi ý kiến như thế nào

Không tham gia do cảm thấy không cần thiết

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!

Phụ lục 2

Mã QR phiếu khảo sát trực tuyến
niêm yết tại Trung tâm Hành chính công, Bộ phận Một cửa
(Ban hành kèm theo Văn bản số /SNV-TT ngày /8/2022)



