

Số: /SNV-VP

Đắk Nông, ngày tháng 5 năm 2023

V/v khảo sát mức độ hài lòng
đối với các dịch vụ công và
việc thực thi công vụ

Kính gửi:

- Trung tâm Phục vụ Hành chính công;
- Các tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Nội vụ;
- Các Sở, ban, ngành và UBND các huyện, thành phố;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở.

Căn cứ Kế hoạch số 12/KH-SNV ngày 06/01/2023 của Sở Nội vụ về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 với chủ đề: **Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính; nâng cao trách nhiệm, đạo đức công vụ trong thực thi nhiệm vụ gắn với xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số; nhằm phát huy vai trò giám sát, kịp thời nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của tổ chức và công dân đối với việc cung cấp các dịch vụ hành chính công và việc thực thi công vụ của công chức, viên chức; Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông triển khai khảo sát mức độ hài lòng đối với các dịch vụ công và việc thực thi công vụ, cụ thể như sau:**

1. Đối tượng khảo sát: Các tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ liên quan đến các thủ tục hành chính (TTHC) cấp tỉnh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ.

2. Nội dung khảo sát: Khảo sát về việc thực thi công vụ của công chức, viên chức; các nội dung liên quan đến thủ tục hành chính, thời gian giải quyết hồ sơ, hồ sơ nộp trực tuyến.

3. Mục đích khảo sát: Việc tham gia khảo sát của các tổ chức và công dân sẽ giúp Sở Nội vụ có cái nhìn tổng thể, khách quan, từ đó có những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức ngày càng tốt hơn.

4. Cách thức khảo sát

Cách 1. Truy cập biểu mẫu khảo sát trực tuyến tại địa chỉ <http://snv.daknong.gov.vn> và làm các bước sau:

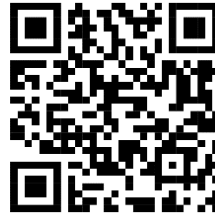
- Bước 1: Chọn baner **KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG, CHUNG TAY CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH;**

- Bước 2: Nhập địa chỉ email của bạn;

- Bước 3: Đánh giá khảo sát mức độ hài lòng;
- Bước 4: “Gửi” đánh giá.

Cách 2. Đánh giá trực tiếp vào Phiếu khảo sát mức độ hài lòng đối với việc cung cấp dịch vụ công, thực thi công vụ của công chức, viên chức Sở Nội vụ (*Có phiếu khảo sát gửi kèm*). **Phiếu khảo sát đề nghị cơ quan, tổ chức đóng dấu treo và gửi lại cho Sở Nội vụ** theo địa chỉ: Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông, Số 94 đường 23/3, phường Nghĩa Đức, thành phố Gia Nghĩa, tỉnh Đắk Nông.

Cách 3. Quét mã QR-code bên dưới để truy cập vào đường link Phiếu khảo sát và thực hiện các bước như Cách 1.



5. Thời gian khảo sát: Từ ngày 30/5/2023 đến ngày 15/10/2023.

Để việc triển khai thực hiện có hiệu quả, Sở Nội vụ đề nghị Trung tâm Phục vụ Hành chính công hỗ trợ trong việc phát Phiếu khảo sát khi gửi trả kết quả hồ sơ TTHC, đồng thời dán mã QRcode tại khu vực tiếp nhận và trả kết quả để tổ chức, cá nhân được biết và thực hiện.

Các phòng, đơn vị thuộc Sở khi trả kết quả giải quyết TTHC đề nghị đính kèm Công văn này trên hệ thống phần mềm Một cửa điện tử; dịch vụ Bưu chính công ích./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Trang thông tin điện tử Sở Nội vụ;
- Lưu: VT, VP(NL).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Quy

PHIẾU KHẢO SÁT
Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung cấp dịch vụ công,
thực thi công vụ của công chức Sở Nội vụ
(Kèm theo công văn số /SNV-VP ngày tháng 5 năm 2023
của Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông)

Tiêu chí khảo sát	Mức độ hài lòng
I. Công chức	
1. Nghiệp vụ của công chức khi tiếp xúc, hướng dẫn thủ tục hành chính và các yêu cầu có liên quan	<input type="checkbox"/> Năm vững nghiệp vụ <input type="checkbox"/> Bình Thường <input type="checkbox"/> Giải quyết công việc còn lúng túng Ý kiến khác:.....
2. Tinh thần trách nhiệm của công chức khi thực thi nhiệm vụ, hướng dẫn giải quyết công việc.	<input type="checkbox"/> Tinh thần trách nhiệm cao <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Thiếu trách nhiệm, còn đùn đẩy trách nhiệm Ý kiến khác:.....
3. Thái độ công chức khi tiếp xúc với Tổ chức/ cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc.	<input type="checkbox"/> Vui vẻ, hòa nhã <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Thiếu thiện cảm, khó chịu Ý kiến khác:.....
4. Việc hướng dẫn của công chức	<input type="checkbox"/> Tận tình, đầy đủ, chu đáo <input type="checkbox"/> Chưa đầy đủ <input type="checkbox"/> Không hướng dẫn khi liên hệ công việc Ý kiến khác:.....
5. Đoan thể công chức trong thực thi công vụ	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
II. Công khai	
1. Quý cơ quan, đơn vị biết quy trình, thủ tục hành chính của Sở qua hình thức nào.	<input type="checkbox"/> Bản niêm yết <input type="checkbox"/> Trang thông tin điện tử Sở Nội vụ <input type="checkbox"/> Hình thức khác <input type="checkbox"/> Không biết
2. Việc công khai thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử của Sở Nội vụ và Dịch vụ hành chính công tỉnh.	<input type="checkbox"/> Đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, đúng quy định <input type="checkbox"/> Công khai nhưng không đầy đủ nội dung <input type="checkbox"/> Không công khai hoặc nội dung công khai đã lạc hậu

Tiêu chí khảo sát	Mức độ hài lòng
	Ý kiến khác:.....
3. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành	<input type="checkbox"/> Đơn giản, dễ thực hiện <input type="checkbox"/> Rườm rà, cần cải tiến thêm Nêu rõ nội dung cần cải tiến:
III. Về thời gian giải quyết công việc	
1. Thời gian trả kết quả, giải quyết hồ sơ so với thời gian hẹn	<input type="checkbox"/> Trước hẹn <input type="checkbox"/> Đúng hẹn <input type="checkbox"/> Trễ hẹn, ghi rõ hồ sơ thuộc lĩnh vực:
2. Thời gian quy định giải quyết hồ sơ theo thủ tục hiện hành	<input type="checkbox"/> Hợp lý <input type="checkbox"/> Chấp nhận được <input type="checkbox"/> Quá lâu, ghi rõ tên TTHC thuộc lĩnh vực:
3. Thời gian chờ để giải quyết hồ sơ	<input type="checkbox"/> Rất nhanh, gọn <input type="checkbox"/> Chấp nhận được <input type="checkbox"/> Chờ đợi rất lâu do đông người <input type="checkbox"/> Chờ đợi rất lâu do công chức xử lý chậm. Ghi rõ tên đơn vị (công chức):
4. Số lần đi lại để liên hệ giải quyết công việc của cơ quan, tổ chức, công dân từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả (kể cả các quy trình theo dịch vụ Bru chính công ích)	<input type="checkbox"/> 1 lần <input type="checkbox"/> 2 lần, lý do <input type="checkbox"/> 3 lần, lý do
IV. Về cơ chế giám sát, góp ý	
1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Có nhưng chưa đầy đủ <input type="checkbox"/> Không có
2. Việc tiếp thu ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý những lần trước	<input type="checkbox"/> Có tiếp thu và cải thiện <input type="checkbox"/> Có tiếp thu nhưng cải thiện chưa tốt <input type="checkbox"/> Không tiếp thu
V. Mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, công dân đối với việc thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ	
<input type="checkbox"/> Rất Hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng; <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng	
IX. Ý kiến khác	
.....	

Chân thành cảm ơn quý cơ quan, tổ chức, cá nhân đã tham gia đánh giá, góp ý!