UBND THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Số: 157 /KH-STTTT

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

Đà Nẵng, ngày 28 tháng 02 năm 2023

KẾ HOẠCH
Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Thông tin và Truyền thông

Thực hiện Kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2023, Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng kế hoạch tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Thông tin và Truyền thông năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Thông tin và Truyền thông. Căn cứ kết quả đánh giá đề ra các biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, công dân đối với các dịch vụ hành chính công thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở.

b) Thực hiện tốt chỉ đạo của thành phố về công tác khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2023 của Sở.

2. Yêu cầu

a) Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân năm 2023 tại Sở bảo đảm tính khách quan, thường xuyên, liên tục.

b) Bảo đảm số lượng ý kiến khảo sát theo quy định.

II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ

1. Đối tượng khảo sát

Các tổ chức, công dân đã thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) tại Sở Thông tin và Truyền thông. Các tổ chức, công dân khác có ý kiến đóng góp để Sở nâng cao chất lượng cung cấp các TTHC.

2. Nguyên tắc khảo sát

a) Việc khảo sát mức độ hài lòng chỉ thực hiện sau khi tổ chức, công dân đã nhận được kết quả giải quyết TTHC.

b) Nghiêm cấm mọi hành vi chỉnh sửa làm sai lệch kết quả khảo sát.

3. Khảo sát trực tuyến qua Cổng dịch vụ công thành phố

a) Cách thức thực hiện đánh giá, khảo sát

- Cách 1: Truy cập phần mềm khảo sát trực tuyến trên Cổng dịch vụ công thành phố và thực hiện các bước sau:

+ Bước 1: Đăng nhập https://dichvucong.danang.gov.vn

+ Bước 2: Chọn mục "Cá nhân"

+ Bước 3: Chọn mục "Lịch sử giao dịch"

+ Bước 4: Chọn mục "Đánh giá" ở mỗi hồ sơ

+ Bước 5: Chọn mức độ đánh giá: Đánh giá qua việc lần lượt trả lời các câu hỏi với các mức độ "Hài lòng", "Bình thường", "Không hài lòng"

+ Bước 6: Chọn "Hoàn thành" đánh giá sau các câu hỏi.

Tại bước này, công dân xem lại câu hỏi và phương án đã chọn, điều chỉnh (nếu có).

+ Bước 7: Chọn "Đánh giá" để hoàn thành việc khảo sát.

- Cách 2: Truy cập vào Trang thông tin điện tử của Sở tại địa chỉ https://tttt.danang.gov.vn, chọn mục **Khảo sát mức độ hài lòng** để đi đến Cổng dịch vụ công thành phố tại địa chỉ https://dichvucong.danang.gov.vn và thực hiện các bước theo cách 1.

b) Thời gian khảo sát

Thực hiện thường xuyên từ ngày 01/01/2023 đến 31/12/2023.

c) Số lượng khảo sát

Theo quy định của UBND thành phố tại Quyết định số 2341/QĐ-UBND ngày 03/7/2021 ban hành Quy định về khung khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố, số lượng ý kiến tham gia khảo sát (n) cần đảm bảo số lượng tối thiểu theo công thức:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

(N: tổng số hồ sơ giao dịch trong năm; e: sai số cho phép; từ 2.000 hồ sơ trở xuống, mức sai số cho phép để áp dụng công thức 7%).

4. Khảo sát độc lập

a) Thủ tục chọn đưa ra khảo sát

Năm 2023, Sở TTTT chọn khảo sát độc lập TTHC phát sinh hồ sơ nhiều nhất trong năm 2022: "Cấp Giấy phép xuất bản tài liệu không kinh doanh"[1].

b) Phiếu khảo sát

Sở TTTT xây dựng Phiếu khảo sát độc lập đính kèm Kế hoạch này.

c) Hình thức khảo sát

Sau trả kết quả giải quyết hồ sơ, Bộ phận 1 cửa sẽ gửi link phiếu khảo sát qua cho tổ chức, công dân (qua email hoặc zalo).

[1] Năm 2022 có 123 hồ sơ.

d) Thời gian khảo sát

Từ tháng 6/2023 đến tháng 10/2023.

đ) Số lượng khảo sát

Số lượng phiếu khảo sát đạt tối thiểu 50% số lượng hồ sơ phát sinh của TTHC được chọn khảo sát trong năm.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng chuyên môn

Thực hiện giải quyết TTHC đúng quy trình, đúng thời gian quy định. Đồng thời, phối hợp rà soát TTHC thuộc phạm vi giải quyết, qua đó có đề xuất đơn giản hóa quy trình giải quyết và tối ưu hóa thời gian xử lý hồ sơ của tổ chức, công dân, giúp giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân một cách nhanh chóng, thuận tiện, tiết kiệm thời gian và chi phí giải quyết hồ sơ TTHC, từ đó góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của tổ chức, công dân.

2. Ban biên tập Trang thông tin điện tử Sở

Đăng tải kế hoạch này để tổ chức, công dân biết, thực hiện đánh giá.

3. Văn phòng Sở

a) Chủ trì triển khai kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công của Sở năm 2023. Triển khai tổ chức khảo sát độc lập, thông báo cho tổ chức, công dân biết, thực hiện.

b) Chỉ đạo, theo dõi bà Nguyễn Thị Thúy Hà nhân viên Bưu điện thành phố tiếp tục hướng dẫn và đề nghị người dân thực hiện đánh giá mức độ hài lòng sau khi hoàn thành giao dịch.

c) Theo dõi, tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát và đề xuất giải pháp khắc phục tồn tại hạn chế, xử lý các phản ánh kiến nghị của tổ chức công dân (nếu có) định kỳ 6 tháng (lồng ghép vào Báo cáo CCHC) và báo cáo kết quả cả năm trước ngày 30/11/2023.

4. Phòng Thông tin - Báo chí - Xuất bản

Phối hợp với Văn phòng trong triển khai tổ chức khảo sát độc lập đối với TTHC "Cấp Giấy phép xuất bản tài liệu không kinh doanh".

Trên đây là Kế hoạch tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Thông tin và Truyền thông năm 2023; yêu cầu các phòng, bộ phận triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:
- Sở Nội vụ (báo cáo);
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng chuyên môn;
- BBT Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, VP. NT

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Trần Ngọc Thạch

Phụ lục
PHIẾU KHẢO SÁT ĐỘC LẬP
(*Đính kèm Kế hoạch số* 157 */KH-STTTT ngày*28 */02/2023 của Sở TTTT*)

PHIẾU KHẢO SÁT

Mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung ứng TTHC "Cấp Giấy phép xuất bản tài liệu không kinh doanh" qua môi trường mạng tại Sở Thông tin và Truyền thông năm 2023

Nhằm đề ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ về cung ứng TTHC **Cấp Giấy phép xuất bản tài liệu không kinh doanh** qua môi trường mạng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, Sở Thông tin và Truyền thông tiến hành triển khai thu thập ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân sau khi thực hiện TTHC **Cấp Giấy phép xuất bản tài liệu không kinh doanh** trực tuyến năm 2023.

Rất mong nhận được những ý kiến đóng góp chân thành của Anh/chị. Trân trọng cảm ơn!

Chú thích viết tắt:

CBTN: Cán bộ Tiếp nhận và trả kết quả

TTHC: Thủ tục hành chính

trangntt 28/02/2023 17:37:44 trangntt-trangntt-trangntt

A.	**THÔNG TIN CHUNG**					
1.	Anh/chị thực hiện thủ tục **Cấp Giấy phép xuất bản tài liệu không kinh doanh** trực tuyến theo hình thức nào:	□ Qua Cổng dịch vụ công thành phố Đà Nẵng				
		□ Qua Cổng dịch vụ công quốc gia				
B	**NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ**					
I.	Về **QUY TRÌNH, THỦ TỤC**					
2.	Đánh giá về quá trình thực hiện thủ tục trực tuyến:	□ Phức tạp/ Khó thực hiện				
		□ Bình thường				
		□ Đơn giản/ Dễ thực hiện				
2.1	*Trường hợp anh/chị đánh giá phức tạp/ khó thực hiện, vui lòng cho biết các vướng mắc của anh/chị nằm ở bước:* *(Có thể chọn nhiều hơn 1 các nguyên nhân vướng mắc)*	□ Tạo hồ sơ				
		□ Kê khai thông tin, điền mẫu đơn				
		□ Tải lên các thành phần hồ sơ cần nộp				
		□ Ký số				
		□ Thanh toán phí, lệ phí qua mạng				
		□ Quản lý, theo dõi hồ sơ sau khi nộp				
		□ Bổ sung hồ sơ				
		□ Khác (ghi rõ): …… ……				
3.	Trong quá trình giải quyết thủ tục, anh/chị bổ sung hồ sơ bao nhiêu lần?	….. lần				
3.1	*Trường hợp từ 2 lần trở lên, anh/chị vui lòng cho biết nguyên nhân bổ sung hồ sơ là vì:*	□ Do bản thân sai sót trong việc chuẩn bị hồ sơ				
		□ CBTN tư vấn/ hướng dẫn không đầy đủ thủ tục, hướng dẫn khó hiểu				
		□ Do thủ tục rườm rà, phức tạp, yêu cầu nhiều giấy tờ liên quan				
		□ Khác (ghi rõ): …… ……				
4.	Chấm điểm mức độ hài lòng của anh/chị về thủ tục và quy trình thực hiện DVCTT với thang điểm từ 1 đến 5, tương ứng:	**Điểm 5**	**Điểm 4**	**Điểm 3**	**Điểm 2**	**Điểm 1**
		Rất hài lòng	*Hài lòng*	*Bình thường*	*Không hài lòng*	*Rất không hài lòng*

4.1	*Trường hợp mức điểm tương ứng "Rất không hài lòng/Không hài lòng" (từ 1-2 điểm), anh/chị vui lòng cho biết nguyên nhân là vì:*	□ Thủ tục/ Quy trình rườm rà, khó hiểu				
		□ Thành phần hồ sơ phức tạp, khó thực hiện				
		□ Thời gian giải quyết hồ sơ lâu				
		□ Khác (ghi rõ): ……..... ……				
II.	Về **HỆ THỐNG TIẾP NHẬN HỒ SƠ TRỰC TUYẾN:**					
5	Đánh giá của anh/chị về **hệ thống tiếp nhận hồ sơ trực tuyến:**	□ Ổn định, không xảy ra/không có lỗi khi truy cập/đăng nhập				
		□ Các thao tác trên hệ thống nhanh, dễ dàng để thực hiện				
		□ Không ổn định, thường xuyên xảy ra lỗi trong quá trình nộp hồ sơ				
5.1	*Trường hợp hệ thống không ổn đình, thường có lỗi, anh/chị vui lòng cho biết thêm nguyên nhân:*	□ Thường không truy cập được				
		□ Thưởng xảy ra tình trạng tải lại trang, làm mất dữ liệu đang kê khai				
		□ Thường lỗi khi tải tệp đính kèm				
		□ Hệ thống tải trang/ truy cập chậm, mất thời gian				
		□ Khác (ghi rõ): ……				
III.	Về **THỜI GIAN:**					
6.	Thời gian giải quyết thủ tục theo quy định pháp luật hiện hành là 15 ngày làm việc; tại Sở TTTT đã rút ngắn còn 10 ngày làm việc để tạo thuận lợi cho tổ chức, công dân, theo anh/chị thời gian này đã phù hợp chưa?	□ Phù hợp				
		□ Nên tiếp tục rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ				
7.	Thời gian anh/chị được *trả hồ sơ* so với giấy biên nhận là:	□ Đúng hẹn				
		□ Sớm hẹn				
		□ Trễ hẹn				
	Trường hợp hồ sơ "Trễ hẹn", anh/chị vui lòng cho biết:					
7.1	Cơ quan có *thông báo trước* với anh/chị về tình trạng trễ hẹn không?	□ Có				
		□ Không				
7.2	Cơ quan có *giải thích/xin lỗi* anh/chị vì trễ hẹn không?	□ Có				
		□ Không				
IV.	Về **PHÍ, LỆ PHÍ**					
8.	Tại Khoản 1, Điều 4 của Thông tư số 214/2016/TT-BTC của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định phí thẩm định nội dung tài liệu không kinh doanh để cấp giấy phép xuất bản cụ thể như sau: - Tài liệu in trên giấy: 15.000 đồng/trang quy chuẩn (14,5cm x 20,5cm); - Tài liệu điện tử dưới dạng đọc: 6.000 đồng/phút; - Tài liệu điện tử dưới dạng nghe, nhìn: 27.000 đồng/phút. Anh/chị có nộp thêm những loại phí, lệ phí khác ngoài quy định?	□ Có				
		□ Không				
8.1	*Nếu có, thì đó là do:*	□ Tự ý bồi dưỡng vì cán bộ làm tốt				
		□ Do thói quen từ trước tới nay				

trangnt-2810/2023 17:37:45 trangnt-trangnt-trangnt

<table>
<tr><td rowspan="5"></td><td rowspan="5"></td><td colspan="5">□ Muốn chắc chắn hồ sơ được tiếp nhận</td></tr>
<tr><td colspan="5">□ Muốn hồ sơ được giải quyết nhanh chóng</td></tr>
<tr><td colspan="5">□ Cán bộ cố tình gợi ý</td></tr>
<tr><td colspan="5">□ Cán bộ gây khó khăn</td></tr>
<tr><td colspan="5">□ Khác (ghi rõ): ……</td></tr>
<tr><td rowspan="3">8.2</td><td rowspan="3">Hình thức thanh toán phí
Anh/chị đã thực hiện thanh toán phí thẩm định qua hình thức nào?</td><td colspan="5">□ Thanh toán trực tuyến qua Cổng thanh toán trực tuyến</td></tr>
<tr><td colspan="5">□ Thanh toán qua Kho bạc</td></tr>
<tr><td colspan="5">□ Thanh toán tiền mặt</td></tr>
<tr><td>V.</td><td colspan="6">Về CÁN BỘ TIẾP NHẬN HỒ SƠ:
(Trường hợp không làm việc, tiếp xúc với cán bộ tiếp nhận hồ sơ, vui lòng bỏ qua mục này)</td></tr>
<tr><td rowspan="3">9</td><td rowspan="3">Chấm điểm mức độ hài lòng của anh/chị về cán bộ tiếp nhận và trả kết quả với thang điểm từ 1 đến 5, tương ứng:</td><td>Điểm 5</td><td>Điểm 4</td><td>Điểm 3</td><td>Điểm 2</td><td>Điểm 1</td></tr>
<tr><td>Rất hài lòng</td><td>Hài lòng</td><td>Bình thường</td><td>Không hài lòng</td><td>Rất không hài lòng</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">9.1</td><td rowspan="2">Trường hợp mức điểm tương ứng “Rất không hài lòng/Không hài lòng” (từ 1-2 điểm), anh/chị vui lòng cho biết nguyên nhân là vì:</td><td colspan="5">□ Thái độ của CBTN chưa đúng mực</td></tr>
<tr><td colspan="5">□ Chuyên môn và cách hướng dẫn của CBTN chưa tốt</td></tr>
<tr><td>VI.</td><td colspan="6">GÓP Ý, ĐỀ XUẤT</td></tr>
<tr><td>10.</td><td>Góp ý, đề xuất của anh/chị nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tạo điều kiện thuận lợi đối với tổ chức, công dân trong quá trình thực hiện TTHC?</td><td colspan="5">……
……
……
……
……</td></tr>
<tr><td>C.</td><td colspan="6">PHẦN THÔNG TIN CÔNG DÂN</td></tr>
<tr><td colspan="7">(Phần Thông tin Công dân phục vụ đối chiếu, phúc tra nhằm đảm bảo độ tin cậy của kết quả khảo sát, Sở Thông tin và Truyền thông cam kết không tiết lộ, cung cấp thông tin cá nhân công dân cho bất kỳ đơn vị/tổ chức nào)
Tên:.....
Điện thoại liên hệ:.....
Địa chỉ:.....</td></tr>
</table>

trangntt-28/02/2025 17:37:45-trangntt-trangntt