

V/v khảo sát mức độ hài lòng đối với  
chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công  
của Sở Thông tin và Truyền thông năm 2017

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành thành phố Đà Nẵng;
- UBND các quận, huyện thành phố Đà Nẵng;
- Các tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ hành chính công của Sở Thông tin và Truyền thông trong năm 2017.

Sở Thông tin và Truyền thông (TT&TT) đã ban hành Kế hoạch số 98/KH-STTTT ngày 08/02/2017 về 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 năm 2017. Theo đó, Sở đã triển khai 02 phương thức là khảo sát trực tuyến bằng phần mềm và thông qua Phiếu khảo sát ngay từ đầu năm 2017.

Với mong muốn lắng nghe các ý kiến đóng góp, đánh giá về mức độ hài lòng của các tổ chức, cá nhân làm cơ sở cho việc điều chỉnh và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, phục vụ tổ chức, công dân ngày càng tốt hơn; Sở TT&TT kính mong Quý cơ quan, tổ chức, công dân vui lòng cho ý kiến đánh giá bằng một trong các hình thức sau:

### **1. Khảo sát trực tuyến**

a) Bước 1: Tổ chức, công dân đánh giá thông qua máy tính bảng/màn hình cảm ứng bố trí ngay tại Bộ phận Một cửa tập trung của Trung tâm hành chính thành phố.

b) Bước 2: Truy cập vào website Phần mềm khảo sát trực tuyến tại địa chỉ <http://cchc.danang.gov.vn>, vào mục “Đánh giá cung ứng DVC”, chọn thẻ “Đánh giá cung ứng DVC”, chọn mục “Hành chính”, chọn tiếp mục “Sở Thông tin và Truyền thông”, chọn “Đinh Thị Minh Phương” - công chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của Sở Thông tin và Truyền thông và đánh giá theo hướng dẫn.

c) Bước 3: Truy cập vào Trang thông tin điện tử của Sở tại địa chỉ <http://tttt.danang.gov.vn>, chọn mục Khảo sát mức độ hài lòng để đi đến website Phần mềm khảo sát trực tuyến (<http://cchc.danang.gov.vn>).

d) Bước 4: Truy cập vào đường dẫn liên kết website Phần mềm khảo sát trực tuyến do Sở Thông tin và Truyền thông gửi đến địa chỉ thư điện tử của tổ chức, công dân đã có phát sinh giao dịch.

## **2. Khảo sát thông qua Phiếu khảo sát**

Quý cơ quan, tổ chức, công dân điền vào Phiếu khảo sát mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công và công chức Bộ phận Một cửa của Sở Thông tin và Truyền thông năm 2017 (Phụ lục đính kèm) và gửi về Sở Thông tin và Truyền thông thành phố Đà Nẵng tại địa chỉ: Tầng 24 - Trung tâm hành chính thành phố, số 24 Trần Phú, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng (điện thoại: (0236) 3840 125, email: [stttt@danang.gov.vn](mailto:stttt@danang.gov.vn), fax: (0236) 3840 124).

Sở Thông tin và Truyền thông kính mong nhận được sự quan tâm, đóng góp ý kiến của Quý cơ quan, tổ chức và công dân. Thông tin chi tiết phản ánh, góp ý (nếu có); vui lòng liên hệ đến ông Đặng Văn Hòa – Chánh Văn phòng (điện thoại: 0913 415 777, Email: [hoadv@danang.gov.vn](mailto:hoadv@danang.gov.vn)) hoặc Tổng đài Thông tin dịch vụ công (điện thoại: (0236) 1022, Email: [gopy@danang.gov.vn](mailto:gopy@danang.gov.vn))/.

### ***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở (b/c);
- BBT website Sở;
- Tạp chí ICTDanang;
- Lưu: VT, VP.

## **SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

Địa chỉ: Tầng 24 - Trung tâm hành chính, số 24 Trần Phú, thành phố Đà Nẵng

Website: [tttt.danang.gov.vn](http://tttt.danang.gov.vn); Email: [stttt@danang.gov.vn](mailto:stttt@danang.gov.vn)

Điện thoại: 0236.3840.123; Fax: 0236.3840.124

### **PHIẾU KHẢO SÁT**

**Đánh giá mức độ hài lòng đối với**

**chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công**

*(Kèm theo Công văn số: 274 /STTTT-VP ngày 21 /02/2017 của  
Sở Thông tin và Truyền thông thành phố Đà Nẵng)*

Tổ chức/cá nhân đã thực hiện thủ tục hành chính do Sở Thông tin và Truyền thông cung cấp, vui lòng trả lời các câu hỏi dưới đây:

#### **Câu 1. Thủ tục hành chính hành chính thực hiện thuộc lĩnh vực nào?**

- Báo chí - Xuất bản
- Bưu chính - Viễn thông
- Thăm tra, thẩm định các thiết kế dự án, hoạt động bưu chính, viễn thông và công nghệ thông tin

Vui lòng điền mã số biên nhận hồ sơ: .....

#### **Câu 2. Nếu hồ sơ chưa đầy đủ thì công chức tiếp nhận có thái độ giải quyết như thế nào?**

- Tận tình, rõ ràng
- Bình thường
- Qua loa, khó hiểu
- Khó chịu, bất lịch sự
- Không hướng dẫn

#### **Câu 3. Đánh giá mức độ hài lòng đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị?**

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Không hài lòng

***Nếu chọn phương án là không hài lòng, vui lòng cho ý kiến ở Câu 4.***

**Câu 4. Yếu tố nào không hài lòng ? (chọn ít nhất 01 phương án)**

- Thái độ phục vụ, hướng dẫn của công chức tiếp nhận và trả kết quả
- Quy trình thực hiện hồ sơ phức tạp
- Phải tốn chi phí không chính thức
- Thời gian trả kết quả không đúng theo quy định
- Phải đi lại quá nhiều lần để thực hiện xong thủ tục hành chính

**Câu 5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo Giấy biên nhận?**

- Sớm hẹn
- Đúng hẹn
- Trễ hẹn

**Câu 6. Mong muốn đơn vị giải quyết cải thiện nội dung nào sau đây? (chọn ít nhất 01 phương án)**

- Công chức thân thiện hơn
- Công chức thạo việc hơn
- Quy trình thủ tục đơn giản hơn
- Thời gian xử lý nhanh hơn
- Không có ý kiến

*Ý kiến đóng góp của Quý vị là cơ sở để nâng cao chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Thông tin và Truyền thông thành phố Đà Nẵng.  
Chân thành cảm ơn sự quan tâm và hợp tác của Quý vị !*