

THÔNG BÁO

Triển khai khảo sát độc lập mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Thông tin và Truyền thông năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 333/KH-STTTT ngày 19/4/2022 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 2022, Sở Thông tin và Truyền thông thông báo triển khai cụ thể như sau:

1. Đối tượng khảo sát

Các doanh nghiệp đã thực hiện 03 thủ tục hành chính (TTHC) sau thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Thông tin và Truyền thông:

- Giấy phép nhập khẩu xuất bản phẩm không kinh doanh (cấp địa phương)
- Cấp văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính (cấp tỉnh).
- Xác nhận thỏa thuận vị trí xây dựng trạm thu phát sóng viễn thông có cột ăng ten không công kênh.

Danh sách doanh nghiệp thực hiện các TTHC trên từ ngày 01/01/2022 đến 31/8/2022 tại Phụ lục I đính kèm Thông báo này.

2. Phiếu khảo sát

Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng các Phiếu khảo sát độc lập đối với từng TTHC, chi tiết 03 phiếu khảo sát tại Phụ lục II đính kèm Thông báo này.

3. Thời gian khảo sát

Từ ngày 05/9/2022 đến ngày 05/10/2022.

4. Số lượng khảo sát

Số lượng phiếu khảo sát đạt tối thiểu 50% số lượng doanh nghiệp thực hiện hồ sơ TTHC được chọn khảo sát trong năm.

5. Phân công thực hiện

- Văn phòng
 - Chủ trì triển khai tổ chức khảo sát độc lập (hình thức trực tuyến).
 - 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), hoàn thành trước ngày 15/10/2022.

- Các phòng chuyên môn

Thực hiện giải quyết TTHC đúng quy trình, đúng thời gian quy định. Phối hợp Văn phòng đề xuất giải pháp khắc phục tồn tại hạn chế, xử lý các phản ánh kiến nghị của tổ chức công dân (nếu có).

c) Ban biên tập Trang thông tin điện tử Sở

Đăng tải Thông báo này để các doanh nghiệp biết, thực hiện đánh giá.

Trên đây là Thông báo triển khai khảo sát độ lập mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Thông tin và Truyền thông năm 2022; yêu cầu các phòng, bộ phận triển khai thực hiện. Mọi vấn đề vướng mắc trong quá trình triển khai, các phòng, bộ phận báo cáo Lãnh đạo Sở (qua Văn phòng) để kịp thời xử lý./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng chuyên môn;
- BBT Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, VP. NT

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Ngọc Thạch

nhanpt-06/09/2022 10:58:06-nhanpt-nhanpt-nhanpt

Phụ lục I
DANH SÁCH DOANH NGHIỆP THỰC HIỆN CÁC TTHC
TỪ NGÀY 01/01/2022 ĐẾN NGÀY 31/8/2022

(Đính kèm Thông báo số /TB-STTTT ngày /9/2022 của Sở TTTT)

STT	Tên doanh nghiệp	Người nộp hồ sơ	Điện thoại	Email	Số lần nộp hồ sơ
I	Doanh nghiệp thực hiện TTHC: Cấp Giấy phép nhập khẩu xuất bản phẩm không kinh doanh (cấp địa phương)				
1	Công ty TNHH KEY TRONIC Việt Nam	Bùi Thị Ngọc Sang	0328727383	sang.bui@aatranslogs.com.vn	5
2	Công ty TNHH MTV Dịch vụ Mặt đất Sân bay Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng	Lê Phước Lực	02363830338	lp12512@gmail.com	1
3	Công ty TNHH Kinh doanh miễn thuế LOTTE Phú Khánh	Nguyễn Thị Kim Tuyền	0934103174	tuyenkim104@gmail.com	2
4	Công ty TNHH HR Anabuki Việt Nam	Lê Phương Ngọc Thủy	02363586166	thuy@hranabuki.com	1
5	Công ty TNHH ICT VINA	Lê Tự Phú	0932456500	letuphu35k01.1@gmail.com	1
6	Công ty TNHH Studio Grey	Đại diện Công ty	0987287896	studiogrey.vn@gmail.com	1
II	Doanh nghiệp thực hiện TTHC: Cấp văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính (cấp tỉnh)				
1	Công ty TNHH NIN SING LOGISTICS	Lê Văn Quốc Khánh	1900886877	vn-legal@ninjavan.co	2
2	Công ty TNHH Phát triển thương mại và dịch vụ Phúc An Khang	Nguyễn Minh Phụng	0905541485	nanomet7101997@gmail.com	1
3	Công ty TNHH Thương Mại Dịch vụ Bưu chính Sang Khang	Nguyễn Thị Ngọc Ánh	0934712180	passallexamvn@gmail.com	1
4	Chi nhánh tại thành phố Đà Nẵng - Công ty Cổ phần Chuyển phát nhanh VIP	Vũ Thị Lan Anh	02438581616	lalaanhhh@gmail.com	1
5	Công ty TNHH Thiết kế và Tư vấn Thuận Hiếu	Kiều Thị Thảo Long	0905271242	thaolong1998.ktl@gmail.com	1
6	Công ty TNHH	Nguyễn	0905928397	passallexamvn@gmail.com	1

STT	Tên doanh nghiệp	Người nộp hồ sơ	Điện thoại	Email	Số lần nộp hồ sơ
	Dịch vụ Bru chính Nhất Trí	Thị Ngọc Ánh			
7	Công ty TNHH KLN DISTRIBUTION (Việt Nam) - Chi nhánh Đà Nẵng	Nguyễn Thị Lành	0915966523	civillaw1809@gmail.com	1
III	Doanh nghiệp thực hiện TTHC: Xác nhận thỏa thuận vị trí xây dựng trạm thu phát sóng viễn thông có cột ăng ten không công kênh.				
1	Viễn thông Đà Nẵng	Nguyễn Anh Tuấn	0913465789	tuan134.dng@gmail.com	31
2	Công ty cổ phần Xây lắp hạ tầng Miền Trung	Nguyễn Ngọc Truyền	0905929767	truyennguyen.311@gmail.com	5
3	Trung tâm Mạng lưới Mobifone Miền Trung	Mai Trung Đông	0905565911	dong.mai@mobifone.vn	26
4	Công ty CP đầu tư và phát triển hạ tầng Viễn thông	Nguyễn Việt Tú	0928665899	tidivn.jsc@gmail.com	3
5	Công ty CP Đầu tư Vĩnh Xuân	Bạch Văn Anh	0935388113	anhbv@dautuvinhxuan.vn	4
6	Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân Đội - Viettel Đà Nẵng	Trần Minh Hóa; Phan Văn Dũng	0979529995; 0979529995	hoatm2@gmail.com; dungpv5@gmail.com	12

Phụ lục II
PHIẾU KHẢO SÁT ĐỘC LẬP

(Đính kèm Thông báo số /TB-STTTT ngày /9/2022 của Sở TTTT)

1. Phiếu 1

PHIẾU KHẢO SÁT

**Mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung ứng TTHC
“Cấp Giấy phép nhập khẩu xuất bản phẩm không kinh doanh (cấp địa
phương)” qua môi trường mạng tại Sở Thông tin và Truyền thông năm 2022**

Nhằm đề ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ về cung ứng TTHC về **Cấp Giấy phép nhập khẩu xuất bản phẩm không kinh doanh (cấp địa phương)** 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 thủ tục **Cấp Giấy phép nhập khẩu xuất bản phẩm không kinh doanh (cấp địa phương)** trực tuyến của doanh nghiệp năm 2022.

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

A.	THÔNG TIN CHUNG	
1.	Anh/chị thực hiện thủ tục Cấp Giấy phép nhập khẩu xuất bản phẩm không kinh doanh (cấp địa phương) trực tuyến theo <u>hình thức</u> nào:	<input type="checkbox"/> Qua Cổng dịch vụ công thành phố Đà Nẵng <input type="checkbox"/> Qua Cổng dịch vụ công quốc gia
B	NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ	
I.	VỀ QUY TRÌNH, THỦ TỤC	
2.	Đánh giá về <u>quá trình thực hiện</u> thủ tục trực tuyến:	<input type="checkbox"/> Phức tạp/ Khó thực hiện <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Đơn giản/ Dễ thực hiện
2.1	<i>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)</i>	<input type="checkbox"/> Tạo hồ sơ <input type="checkbox"/> Khai thông tin, điền mẫu đơn <input type="checkbox"/> Tải lên các thành phần hồ sơ cần nộp <input type="checkbox"/> Ký số <input type="checkbox"/> Thanh toán phí, lệ phí qua mạng <input type="checkbox"/> Quản lý, theo dõi hồ sơ sau khi nộp <input type="checkbox"/> Bổ sung hồ sơ <input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ):
3.	Trong quá trình giải quyết thủ tục, anh/chị <u>bổ sung</u> hồ sơ bao nhiêu lần? lần
3.1	<i>Trường hợp từ 2 lần trở lên, anh/chị vui lòng cho biết nguyên nhân bổ sung hồ sơ là vì:</i>	<input type="checkbox"/> Do bản thân sai sót trong việc chuẩn bị hồ sơ <input type="checkbox"/> CBTN tư vấn/ hướng dẫn không đầy đủ thủ tục, hướng dẫn khó hiểu <input type="checkbox"/> Do thủ tục rườm rà, phức tạp, yêu cầu nhiều giấy tờ liên quan <input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ):

4.	Chấm điểm mức độ hài lòng của anh/chị về <u>thủ tục và quy trình</u> thực hiện DVCTT với thang điểm từ 1 đến 5, tương ứng:	Điểm 5	Điểm 4	Điểm 3	Điểm 2	Điểm 1
		<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
4.1	<i>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:</i>	<input type="checkbox"/> Thủ tục/ Quy trình rườm rà, khó hiểu <input type="checkbox"/> Thành phần hồ sơ phức tạp, khó thực hiện <input type="checkbox"/> Thời gian giải quyết hồ sơ lâu <input type="checkbox"/> 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:	<input type="checkbox"/> Ổn định, không xảy ra/không có lỗi khi truy cập/đăng nhập <input type="checkbox"/> Các thao tác trên hệ thống nhanh, dễ dàng để thực hiện <input type="checkbox"/> Không ổn định, thường xuyên xảy ra lỗi trong quá trình nộp hồ sơ				
5.1	<i>Trường hợp hệ thống không ổn định, thường có lỗi, anh/chị vui lòng cho biết thêm nguyên nhân:</i>	<input type="checkbox"/> Thường không truy cập được <input type="checkbox"/> Thường xảy ra tình trạng tải lại trang, làm mất dữ liệu đang kê khai <input type="checkbox"/> Thường lỗi khi tải tệp đính kèm <input type="checkbox"/> Hệ thống tải trang/ truy cập chậm, mất thời gian <input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ):				
III.	VỀ THỜI GIAN:					
6.	Thời hạn giải quyết thủ tục theo quy định pháp luật hiện hành là 15 ngày làm việc; tại Sở TTTT đã rút ngắn còn 07 ngày làm việc, theo anh/chị thời gian này đã phù hợp chưa?	<input type="checkbox"/> Phù hợp <input type="checkbox"/> Nên rút ngắn thời gian giải quyết HS				
7.	Thời gian anh/chị được <u>trả hồ sơ</u> so với giấy biên nhận là:	<input type="checkbox"/> Đúng hạn <input type="checkbox"/> Sớm hạn <input type="checkbox"/> Trễ hạn				
	<i>Trường hợp hồ sơ “Trễ hạn”, anh/chị vui lòng cho biết:</i>					
7.1	Cơ quan có <u>thông báo trước</u> với anh/chị về tình trạng trễ hạn không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không				
7.2	Cơ quan có <u>giải thích/xin lỗi</u> anh/chị vì trễ hạn không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không				
IV.	VỀ PHÍ, LỆ PHÍ					
8.	Theo quy định tại Thông tư số 214/2016/TT-BTC ngày 10/11/2016: Lệ phí: 50.000 đồng/hồ sơ. Anh/chị có nộp thêm những loại phí, lệ phí khác ngoài quy định?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không				
8.1	<i>Nếu có, thì đó là do:</i>	<input type="checkbox"/> Tự ý bồi dưỡng vì cán bộ làm tốt <input type="checkbox"/> Do thói quen từ trước tới nay <input type="checkbox"/> Muốn chắc chắn hồ sơ được tiếp nhận <input type="checkbox"/> Muốn hồ sơ được giải quyết nhanh chóng <input type="checkbox"/> Cán bộ có tình gợi ý <input type="checkbox"/> Cán bộ gây khó khăn				

		<input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ):				
V.	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)					
9	Chăm 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:	Điểm 5 <i>Rất hài lòng</i>	Điểm 4 <i>Hài lòng</i>	Điểm 3 <i>Bình thường</i>	Điểm 2 <i>Không hài lòng</i>	Điểm 1 <i>Rất không hài lòng</i>
9.1	<i>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:</i>	<input type="checkbox"/> Thái độ của CBTN chưa đúng mực <input type="checkbox"/> Chuyên môn và cách hướng dẫn của CBTN chưa tốt				
VI.	GÓP Ý, ĐỀ XUẤT					
10.	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?				
C.	PHẦN THÔNG TIN CÔNG DÂN					
<i>(Phần Thông tin Công dân phục vụ đối chiếu, phục 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)</i> Tên:..... Điện thoại liên hệ:..... Địa chỉ:.....						

2. Phiếu 2

PHIẾU KHẢO SÁT

Mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung ứng TTHC “Cấp văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính (cấp tỉnh)” qua môi trường mạng tại Sở Thông tin và Truyền thông năm 2022

Nhằm đề ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ về cung ứng TTHC về **Cấp văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính (cấp tỉnh)** 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 thủ tục **Cấp văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính (cấp tỉnh)** trực tuyến của doanh nghiệp năm 2022.

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

A. THÔNG TIN CHUNG																
1.	Anh/chị thực hiện thủ tục Cấp văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính (cấp tỉnh) trực tuyến theo hình thức nào: <input type="checkbox"/> Qua Cổng dịch vụ công thành phố Đà Nẵng <input type="checkbox"/> Qua Cổng dịch vụ công quốc gia															
B NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ																
I. Về QUY TRÌNH, THỦ TỤC																
2.	Đánh giá về <u>quá trình thực hiện</u> thủ tục trực tuyến: <input type="checkbox"/> Phức tạp/ Khó thực hiện <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Đơn giản/ Dễ thực hiện															
2.1	<i>Trường hợp anh/chị đánh giá phức tạp/ khó thực hiện, vui lòng cho biết các vướng mắc của anh/chị nằm ở bước:</i> <i>(Có thể chọn nhiều hơn 1 các nguyên nhân vướng mắc)</i> <input type="checkbox"/> Tạo hồ sơ <input type="checkbox"/> Kê khai thông tin, điền mẫu đơn <input type="checkbox"/> Tải lên các thành phần hồ sơ cần nộp <input type="checkbox"/> Ký số <input type="checkbox"/> Thanh toán phí, lệ phí qua mạng <input type="checkbox"/> Quản lý, theo dõi hồ sơ sau khi nộp <input type="checkbox"/> Bổ sung hồ sơ <input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ):															
3.	Trong quá trình giải quyết thủ tục, anh/chị bổ sung hồ sơ bao nhiêu lần? lần															
3.1	<i>Trường hợp từ 2 lần trở lên, anh/chị vui lòng cho biết nguyên nhân bổ sung hồ sơ là vì:</i> <input type="checkbox"/> Do bản thân sai sót trong việc chuẩn bị hồ sơ <input type="checkbox"/> CBTN tư vấn/ hướng dẫn không đầy đủ thủ tục, hướng dẫn khó hiểu <input type="checkbox"/> Do thủ tục rườm rà, phức tạp, yêu cầu nhiều giấy tờ liên quan <input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ):															
4.	Chấm điểm mức độ hài lòng của anh/chị về <u>thủ tục và quy trình</u> thực hiện DVCTT với thang điểm từ 1 đến 5, tương ứng: <table border="1"><thead><tr><th>Điểm 5</th><th>Điểm 4</th><th>Điểm 3</th><th>Điểm 2</th><th>Điểm 1</th></tr></thead><tbody><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></tbody></table>	Điểm 5	Điểm 4	Điểm 3	Điểm 2	Điểm 1	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng					
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	<i>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:</i>	<input type="checkbox"/> Thủ tục/ Quy trình rườm rà, khó hiểu
		<input type="checkbox"/> Thành phần hồ sơ phức tạp, khó thực hiện
		<input type="checkbox"/> Thời gian giải quyết hồ sơ lâu
		<input type="checkbox"/> 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:	<input type="checkbox"/> Ổn định, không xảy ra/không có lỗi khi truy cập/đăng nhập
		<input type="checkbox"/> Các thao tác trên hệ thống nhanh, dễ dàng để thực hiện
5.1	<i>Trường hợp hệ thống không ổn định, thường có lỗi, anh/chị vui lòng cho biết thêm nguyên nhân:</i>	<input type="checkbox"/> Không ổn định, thường xuyên xảy ra lỗi trong quá trình nộp hồ sơ
		<input type="checkbox"/> Thường không truy cập được
		<input type="checkbox"/> Thường xảy ra tình trạng tải lại trang, làm mất dữ liệu đang kê khai
		<input type="checkbox"/> Thường lỗi khi tải tệp đính kèm
		<input type="checkbox"/> Hệ thống tải trang/ truy cập chậm, mất thời gian
		<input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ):
III. Về THỜI GIAN:		
6.	Thời hạn giải quyết thủ tục theo quy định pháp luật hiện hành là 10 ngày làm việc; tại Sở TTTT đã rút ngắn còn từ 03 ngày đến 06 ngày làm việc (tùy từng trường hợp), theo anh/chị thời gian này đã phù hợp chưa?	<input type="checkbox"/> Phù hợp
		<input type="checkbox"/> Nên rút ngắn thời gian giải quyết HS
7.	Thời gian anh/chị được <u>trả hồ sơ</u> so với giấy biên nhận là:	<input type="checkbox"/> Đúng hạn
		<input type="checkbox"/> Sớm hạn
		<input type="checkbox"/> Trễ hạn
<i>Trường hợp hồ sơ “Trễ hạn”, anh/chị vui lòng cho biết:</i>		
7.1	Cơ quan có <u>thông báo trước</u> với anh/chị về tình trạng trễ hạn không?	<input type="checkbox"/> Có
		<input type="checkbox"/> Không
7.2	Cơ quan có <u>giải thích/xin lỗi</u> anh/chị vì trễ hạn không?	<input type="checkbox"/> Có
		<input type="checkbox"/> Không
IV. Về PHÍ, LỆ PHÍ		
8.	- Theo quy định tại Thông tư số 25/2020/TT-BTC ngày 14/4/2020, mức phí như sau: + Trường hợp tự cung ứng dịch vụ trong phạm vi nội thành: 1.250.000 đồng; + Trường hợp với chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính được thành lập theo pháp luật Việt Nam: 1.000.000 đồng. - Anh/chị có nộp thêm những loại phí, lệ phí khác ngoài quy định?	<input type="checkbox"/> Có
		<input type="checkbox"/> Không
8.1	<i>Nếu có, thì đó là do:</i>	<input type="checkbox"/> Tự ý bồi dưỡng vì cán bộ làm tốt
		<input type="checkbox"/> Do thói quen từ trước tới nay
		<input type="checkbox"/> Muốn chắc chắn hồ sơ được tiếp nhận
		<input type="checkbox"/> Muốn hồ sơ được giải quyết nhanh chóng
		<input type="checkbox"/> Cán bộ cố tình gọi ý

		<input type="checkbox"/> Cán bộ gây khó khăn <input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ):				
V.	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)					
9	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:	Điểm 5 <i>Rất hài lòng</i>	Điểm 4 <i>Hài lòng</i>	Điểm 3 <i>Bình thường</i>	Điểm 2 <i>Không hài lòng</i>	Điểm 1 <i>Rất không hài lòng</i>
9.1	<i>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:</i>	<input type="checkbox"/> Thái độ của CBTN chưa đúng mực <input type="checkbox"/> Chuyên môn và cách hướng dẫn của CBTN chưa tốt				
VI.	GÓP Ý, ĐỀ XUẤT					
10.	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?				
C.	PHẢN THÔNG TIN CÔNG DÂN					
<i>(Phản 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)</i> Tên:..... Điện thoại liên hệ:..... Địa chỉ:.....						

3. Phiếu 3

PHIẾU KHẢO SÁT

Mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng cung ứng TTHC “Xác nhận thỏa thuận vị trí xây dựng trạm thu phát sóng viễn thông có cột ăng ten không công kênh” qua môi trường mạng tại Sở Thông tin và Truyền thông năm 2022

Nhằm đề ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ về cung ứng TTHC về **Xác nhận thỏa thuận vị trí xây dựng trạm thu phát sóng viễn thông có cột ăng ten không công kênh** 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 thủ tục **Xác nhận thỏa thuận vị trí xây dựng trạm thu phát sóng viễn thông có cột ăng ten không công kênh** trực tuyến của doanh nghiệp năm 2022.

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

A. THÔNG TIN CHUNG	
1.	Anh/chị thực hiện thủ tục Xác nhận thỏa thuận vị trí xây dựng trạm thu phát sóng viễn thông có cột ăng ten không công kênh <u>trực tuyến</u> theo <u>hình thức</u> nào: <input type="checkbox"/> Qua Cổng dịch vụ công thành phố Đà Nẵng <input type="checkbox"/> Qua Cổng dịch vụ công quốc gia
B NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ	
I. Về QUY TRÌNH, THỦ TỤC	
2.	Đánh giá về <u>quá trình thực hiện</u> thủ tục trực tuyến: <input type="checkbox"/> Phức tạp/ Khó thực hiện <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Đơn giản/ Dễ thực hiện
2.1	<i>Trường hợp anh/chị đánh giá phức tạp/ khó thực hiện, vui lòng cho biết các vướng mắc của anh/chị nằm ở bước:</i> <i>(Có thể chọn nhiều hơn 1 các nguyên nhân vướng mắc)</i> <input type="checkbox"/> Tạo hồ sơ <input type="checkbox"/> Kê khai thông tin, điền mẫu đơn <input type="checkbox"/> Tải lên các thành phần hồ sơ cần nộp <input type="checkbox"/> Ký số <input type="checkbox"/> Thanh toán phí, lệ phí qua mạng <input type="checkbox"/> Quản lý, theo dõi hồ sơ sau khi nộp <input type="checkbox"/> Bổ sung hồ sơ <input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ):
3.	Trong quá trình giải quyết thủ tục, anh/chị <u>bổ sung</u> hồ sơ bao nhiêu lần? lần
3.1	<i>Trường hợp từ 2 lần trở lên, anh/chị vui lòng cho biết nguyên nhân bổ sung hồ sơ là vì:</i> <input type="checkbox"/> Do bản thân sai sót trong việc chuẩn bị hồ sơ <input type="checkbox"/> CBTN tư vấn/ hướng dẫn không đầy đủ thủ tục, hướng dẫn khó hiểu <input type="checkbox"/> Do thủ tục rườm rà, phức tạp, yêu cầu nhiều giấy tờ liên quan <input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ):
4.	Chấm điểm mức độ hài lòng của anh/chị
	Điểm 5 Điểm 4 Điểm 3 Điểm 2 Điểm 1

	về thủ tục và quy trình thực hiện DVCTT với thang điểm từ 1 đến 5, tương ứng:	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
4.1	<i>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:</i>	<input type="checkbox"/> Thủ tục/ Quy trình rườm rà, khó hiểu <input type="checkbox"/> Thành phần hồ sơ phức tạp, khó thực hiện <input type="checkbox"/> Thời gian giải quyết hồ sơ lâu <input type="checkbox"/> 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:	<input type="checkbox"/> Ổn định, không xảy ra/không có lỗi khi truy cập/đăng nhập <input type="checkbox"/> Các thao tác trên hệ thống nhanh, dễ dàng để thực hiện <input type="checkbox"/> Không ổn định, thường xuyên xảy ra lỗi trong quá trình nộp hồ sơ				
5.1	<i>Trường hợp hệ thống không ổn định, thường có lỗi, anh/chị vui lòng cho biết thêm nguyên nhân:</i>	<input type="checkbox"/> Thường không truy cập được <input type="checkbox"/> Thường xảy ra tình trạng tải lại trang, làm mất dữ liệu đang kê khai <input type="checkbox"/> Thường lỗi khi tải tệp đính kèm <input type="checkbox"/> Hệ thống tải trang/ truy cập chậm, mất thời gian <input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ):				
III. Về THỜI GIAN:						
6.	Thời hạn giải quyết thủ tục theo quy định pháp luật hiện hành là 07 ngày làm việc, theo anh/chị thời gian này đã phù hợp chưa?	<input type="checkbox"/> Phù hợp <input type="checkbox"/> Nên rút ngắn thời gian giải quyết HS				
7.	Thời gian anh/chị được <u>trả hồ sơ</u> so với giấy biên nhận là:	<input type="checkbox"/> Đúng hạn <input type="checkbox"/> Sớm hạn <input type="checkbox"/> Trễ hạn				
<i>Trường hợp hồ sơ “Trễ hạn”, anh/chị vui lòng cho biết:</i>						
7.1	Cơ quan có <u>thông báo trước</u> với anh/chị về tình trạng trễ hạn không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không				
7.2	Cơ quan có <u>giải thích/xin lỗi</u> anh/chị vì trễ hạn không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không				
IV. Về PHÍ, LỆ PHÍ						
8.	- Theo quy định hiện hành, không quy định nộp phí, lệ phí khi thực hiện thủ tục này. - Anh/chị có nộp thêm những loại phí, lệ phí khác ngoài quy định?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không				
8.1	<i>Nếu có, thì đó là do:</i>	<input type="checkbox"/> Tự ý bồi dưỡng vì cán bộ làm tốt <input type="checkbox"/> Do thói quen từ trước tới nay <input type="checkbox"/> Muốn chắc chắn hồ sơ được tiếp nhận <input type="checkbox"/> Muốn hồ sơ được giải quyết nhanh chóng <input type="checkbox"/> Cán bộ cố tình gợi ý <input type="checkbox"/> Cán bộ gây khó khăn <input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ):				
V. 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)						
9	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:	Điểm 5	Điểm 4	Điểm 3	Điểm 2	Điểm 1
		<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
9.1	<i>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:</i>	<input type="checkbox"/> Thái độ của CBTN chưa đúng mực <input type="checkbox"/> Chuyên môn và cách hướng dẫn của CBTN chưa tốt				
VI.	GÓP Ý, ĐỀ XUẤT					
10.	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?				
C.	PHẢN THÔNG TIN CÔNG DÂN					
<p><i>(Phản 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)</i></p> Tên:..... Điện thoại liên hệ:..... Địa chỉ:.....						

nhanpt-06/09/2022 10:58:06-nhanpt-06/09/2022 10:58:06-nhanpt-06/09/2022 10:58:06-nhanpt-06/09/2022 10:58:06-nhanpt-06/09/2022 10:58:06