

Số: /SCT-VP

Đắk Nông, ngày tháng 8 năm 2023

V/v khảo sát đánh giá mức độ
hài lòng đối với việc cung cấp
dịch vụ công và thực thi công vụ

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thành phố Gia Nghĩa;
- Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh;
- Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh Đắk Nông;
- Các tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC thuộc
thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương.

Thực hiện Kế hoạch số 34/KH-SCT ngày 07 tháng 6 năm 2023 của Sở Công Thương về việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung cấp dịch vụ công, thực thi công vụ của công chức, viên chức Sở Công Thương tỉnh Đắk Nông;

Sở Công Thương tổ chức thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với việc cung cấp dịch vụ công và thực thi công vụ của công chức, viên chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Công Thương. Các thông tin nhận xét, phản ánh của các tổ chức, cá nhân sẽ giúp chúng tôi duy trì, phát huy những mặt làm được; đồng thời, khắc phục những tồn tại, hạn chế nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ các tổ chức, cá nhân ngày càng tốt hơn.

1. Đối tượng khảo sát

Các tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương.

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. Cách thức khảo sát

3.1. Cách 1: Truy cập đường link tại website: <http://sct.daknong.gov.vn>

- Bước 1: Chọn banner khảo sát mức độ hài lòng đối với các dịch vụ công và việc thực thi công vụ;

- Bước 2: Nhập Họ và tên; số điện thoại liên hệ;

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

3.2. Cách 2: Quét mã QR-code để truy cập vào đường link Phiếu khảo sát và thực hiện các bước 2, 3, 4 như **cách 1** nêu trên (kèm theo mã QR-code).



3.3. Cách 3: 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 của Sở Công Thương (có Phiếu khảo sát gửi kèm). Phiếu khảo sát gửi về Sở Công Thương tỉnh Đắk Nông trước ngày 10/10/2023 (Địa chỉ: Đường Tô Hiến Thành, phường Nghĩa Tân, thành phố Gia Nghĩa, tỉnh Đắk Nông).

4. Thời gian khảo sát

Thời gian khảo sát: Từ ngày 23/8/2023 đến ngày 09/10/2023.

Sở Công Thương đề nghị Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (Văn phòng UBND tỉnh) quan tâm hỗ trợ dán mã QR-code tại khu vực tiếp nhận và trả kết quả để tổ chức, cá nhân được biết.

Rất mong nhận được sự quan tâm phối hợp của quý cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở;
- Các Phòng chuyên môn thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Dương Thị Quỳnh Mai

PHIẾU KHẢO SÁT

Đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân với việc giải quyết thủ tục hành chính và thực thi công vụ của công chức thuộc Sở Công Thương năm 2023

I. Trước hết xin cho biết một số thông tin chung:

Họ và tên:

Số điện thoại liên hệ:

1. Từ ngày 15/12/2022 đến 09/10/2023, Ông hoặc bà đã từng thực hiện thủ tục hành chính công thuộc lĩnh vực Sở Công Thương giải quyết, với tư cách?

- Cá nhân
 Cơ quan nhà nước
 Tổ chức, doanh nghiệp
 Khác

2. Từ ngày 15/12/2022 đến 09/10/2023, Ông hoặc Bà đã từng thực hiện thủ tục hành chính công thuộc lĩnh vực Sở Công Thương giải quyết, đối với TTHC nào?

(Ghi rõ tên TTHC.....
.....)

II. Sau đây xin được biết ý kiến nhận xét của Ông/Bà về các nội dung sau:

Tiêu chí khảo sát	Phương án lựa chọn
A. Công chức, viên chức thực hiện Thủ tục hành chính	
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"/> Nắm vững nghiệp vụ <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Giải quyết công việc còn lúng túng <input type="checkbox"/> Ý kiến khác:.....
2. Tinh thần trách nhiệm của công chức khi thực thi nhiệm vụ, hướng dẫn giải quyết công việc như thế nào?	<input type="checkbox"/> Có tinh thần trách nhiệm cao <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Trả lời người đến liên hệ thiếu trách nhiệm <input type="checkbox"/> Ý kiến khác:.....

Tiêu chí khảo sát	Phương án lựa chọn
3. Thái độ công chức, viên 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 trách nhiệm, còn đùn đẩy trách nhiệm <input type="checkbox"/> Ý kiến khác:.....
4. Việc hướng dẫn của công chức?	<input type="checkbox"/> Tận tình, đầy đủ <input type="checkbox"/> Hướng dẫn nhưng chưa đầy đủ <input type="checkbox"/> Ý kiến khác:.....
B. Nội dung liên quan đến Thủ tục hành chính	
5. Quý cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân biết quy trình, thủ tục hành chính của Sở Công Thương qua hình thức nào?	<input type="checkbox"/> Bảng niêm yết Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả tại trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh. <input type="checkbox"/> Website Sở Công Thương (www.sct.daknong.gov.vn) <input type="checkbox"/> Hình thức khác
6. Ông/bà nhận thấy vị trí và cơ sở vật chất nơi Tiếp nhận và trả kết quả có thuận tiện và đáp ứng yêu cầu để thực hiện thủ tục hành chính không? (Phòng chờ, wifi, bàn, ghế, nước giải khát, vệ sinh,...)	<input type="checkbox"/> Thuận tiện, đầy đủ <input type="checkbox"/> Không thuận tiện, không đầy đủ <input type="checkbox"/> Ý kiến khác:.....
7. Việc công khai thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử, cổng dịch vụ công và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh?	<input type="checkbox"/> Đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, đúng quy định <input type="checkbox"/> Công Khai nhưng chưa đầy đủ các nội dung <input type="checkbox"/> Không công khai hoặc công khai không đúng nội dung <input type="checkbox"/> Ý kiến khác:.....
8. Số lần ông/bà phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để điều chỉnh hay nộp bổ sung hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)?	<input type="checkbox"/> Không lần nào <input type="checkbox"/> 01 lần <input type="checkbox"/> 02 lần <input type="checkbox"/> 03 lần trở lên
9. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành tác động như thế nào?	<input type="checkbox"/> Đơn giản, dễ hiểu <input type="checkbox"/> Rườm rà, cần cải tiến <input type="checkbox"/> Ý kiến khác:.....

Tiêu chí khảo sát	Phương án lựa chọn
C. Về thời gian giải quyết công việc	
10. 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
11. 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:
12. Quá trình tiếp nhận xử lý TTHC?	<input type="checkbox"/> Rất nhanh, gọn <input type="checkbox"/> Chấp nhận được <input type="checkbox"/> Chờ đợi lâu, nêu rõ nguyên nhân
13. Xin vui lòng cho biết số lần đi lại để liên hệ giải quyết công việc của cơ quan, tổ chức, cá nhân từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả (kể cả các quy trình theo dịch vụ Bưu chính công ích)?	<input type="checkbox"/> 01 lần <input type="checkbox"/> 02 lần, lý do <input type="checkbox"/> 03 lần, lý do
D. Hồ sơ trực tuyến (Chỉ áp dụng cho hồ sơ của tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trên Dịch vụ công tỉnh)	
14. Việc đăng lý đăng nhập có thuận tiện không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không, lý do <input type="checkbox"/> Mục khác
15. Việc gửi hồ sơ trực tuyến có đơn giản dễ dàng không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không, lý do

Tiêu chí khảo sát	Phương án lựa chọn
16. Kết quả giải quyết TTHC có được trả trên Dịch vụ công không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không, lý do
<i>E. Mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, công dân đối với việc thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương tỉnh Đắk Nông</i>	
17. Ông/Bà có hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thời hạn trả kết quả như đã hẹn không?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Bình Thường <input type="checkbox"/> Không hài lòng, lý do
<i>F. Về cơ chế giám sát, góp ý</i>	
18. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý)?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Có nhưng chưa thường xuyên <input type="checkbox"/> Không có <input type="checkbox"/> Mục khác

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

**Đại diện tổ chức cá nhân
(ký tên, đóng dấu)**