

Số: 310/PNV

Xuân Lộc, ngày 29 tháng 8 năm 2023

V/v triển khai khảo sát ý kiến của người dân,
tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị
thuộc huyện Xuân Lộc năm 2023

Kính gửi:

- Các cơ quan, đơn vị;
- UBND các xã, thị trấn.

Thực hiện Kế hoạch số 171/KH-UBND ngày 14/8/2023 của UBND huyện về khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị thuộc huyện Xuân Lộc năm 2023; để đảm bảo triển khai thực hiện tốt các nội dung theo Kế hoạch, Phòng Nội vụ đề nghị các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn phối hợp thực hiện một số nội dung như sau:

1. Đề nghị Văn phòng HĐND và UBND huyện, UBND các xã, thị trấn:

- Bố trí công chức, phối hợp tiếp nhận các phiếu khảo sát từ Phòng Nội vụ theo số lượng đã được phân bổ tại Kế hoạch số 171/KH-UBND ngày 14/8/2023 của UBND huyện (*thời gian trước ngày 31/8/2023*); đồng thời, giới thiệu, tuyên truyền, hướng dẫn và khuyến khích người dân, tổ chức tham gia khảo sát để thực hiện việc khảo sát trực tiếp tại Bộ phận Một cửa huyện, xã, thị trấn. Tổng hợp báo cáo kết quả và gửi kèm các phiếu khảo sát (*bản gốc*) về Phòng Nội vụ tổng hợp **trước ngày 15/10/2023**.

* **Lưu ý:** Không thực hiện khảo sát thay cho người dân, tổ chức; phiếu khảo sát trực tiếp hợp lệ là các phiếu có đóng mộc treo của Phòng Nội vụ; các thông tin cá nhân và câu trả lời của người được khảo sát đảm bảo điền đầy đủ (*riêng địa chỉ Email điền thông tin nếu có*). Sau tổng hợp, Phòng Nội vụ sẽ thực hiện việc phúc tra, xác thực lại kết quả khảo sát.

- Thực hiện thông tin, niêm yết, công khai đường dẫn, mã QR khảo sát trực tuyến tại Bộ phận một cửa huyện, xã, thị trấn theo địa chỉ truy cập và mã QR đính kèm phiếu khảo sát trực tiếp.

2. Đề nghị Phòng Văn hóa và Thông tin:

- Phối hợp, hỗ trợ xây dựng phiếu khảo sát điện tử trên Trang thông tin điện tử huyện (*xuanloc.dongnai.gov.vn*) theo các thông tin của phiếu khảo sát (*đính kèm*) để thực hiện lấy ý kiến khảo sát trực tuyến trên Trang thông tin điện tử huyện. Đồng thời, hỗ trợ tổng hợp kết quả khảo sát trên Trang thông tin điện tử sau khi kết thúc đợt khảo sát (*sau ngày 15/10/2023*).

- Phối hợp thông tin, tuyên truyền về khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị thuộc huyện Xuân Lộc năm 2023 theo Kế hoạch số 171/KH-UBND ngày 14/8/2023 của UBND

huyện để các tổ chức, cá nhân trên địa bàn huyện biết thực hiện việc khảo sát trực tiếp và trực tuyến.

3. Để đảm bảo công tác khảo sát được thuận lợi, đề nghị các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn phối hợp tuyên truyền, thông tin đợt khảo sát đến người dân, tổ chức trên địa bàn biết; đồng thời, phối hợp niêm yết công khai đường dẫn, mã QR phiếu khảo sát trên Trang thông tin điện tử và các fanpage... do đơn vị, địa phương quản lý.

Đề nghị các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn quan tâm, phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- UBND huyện (báo cáo);
- Lãnh đạo Phòng;
- Lưu: VT.NV-CCHC(Thông).



La Lễ Thanh

PHIẾU KHẢO SÁT

Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với
sự phục vụ của cơ quan, đơn vị thuộc huyện
(Ban hành kèm theo Công văn số 310 /PNV ngày 29/8/2023 của PNV)

A. Phần thông tin chung

1. Tên người được khảo sát:.....
2. Đơn vị giải quyết thủ tục hành chính:
3. Thủ tục hành chính đã giải quyết:.....
4. Số điện thoại:.....
5. Email:.....
6. Địa chỉ:.....

B. Phần câu hỏi khảo sát mức độ hài lòng

1. Anh/chị có hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính không?

- Rất hài lòng Hài lòng Bình thường
 Không hài lòng Rất không hài lòng

2. Anh/Chị phải liên hệ cơ quan nhà nước bao nhiêu lần để giải quyết thủ tục hành chính?

- Giải quyết trực tuyến, không cần liên hệ cơ quan nhà nước lần nào
 Liên hệ một lần khi nộp hồ sơ và một lần khi nhận kết quả
 Liên hệ 03 lần trở lên nhưng do lỗi cá nhân
 Liên hệ 03 lần trở lên do cơ quan nhà nước yêu cầu bổ sung hồ sơ
 Khác

3. Anh/Chị có phải liên hệ nhiều cơ quan nhà nước khác nhau để giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính không?

- Không Có

4. Anh/Chị có phải trả thêm các khoản tiền ngoài phí, lệ phí trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính không?

- Không Có Khác

5. Anh/chị có hài lòng về thái độ phục vụ của công chức tại Bộ phận Một cửa không?

- Rất hài lòng Hài lòng Bình thường
 Không hài lòng Rất không hài lòng

6. Anh/chị có sử dụng dịch vụ công trực tuyến để giải quyết thủ tục hành chính không?

- Đã sử dụng
 Có biết đến nhưng chưa sử dụng
 Muốn sử dụng nhưng thủ tục hành chính cần làm không cung cấp trực tuyến
 Không biết đến các dịch vụ công trực tuyến

7. Anh/Chị có hài lòng về chất lượng dịch vụ công trực tuyến không?

- Rất hài lòng Hài lòng Bình thường
 Không hài lòng Rất không hài lòng

8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thời gian tới, theo Anh/Chị cơ quan hành chính nhà nước cần quan tâm đến nội dung nào dưới đây?

- Tăng cường các kênh hỗ trợ người dân, doanh nghiệp
 Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính
 Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính
 Cải thiện thái độ phục vụ, giao tiếp của công chức
 Nâng cao chất lượng giải quyết công việc của công chức
 Cải thiện dịch vụ công trực tuyến

Ý kiến khác:.....
.....
.....
.....
.....

Xin trân trọng cảm ơn ý kiến đánh giá của Anh/Chị!

PHIẾU KHẢO SÁT TRỰC TUYẾN

Truy cập tại địa chỉ: <https://s.net.vn/5rhi> hoặc quét mã QR code bên dưới.

Mã QR truy cập

