SAO Y; Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh; 12/08/2024; 17:20:28

ỦY BAN NHÂN DÂN **TỈNH TÂY NINH**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 2442/KH-UBND	*Tây Ninh, ngày 12 tháng 8 năm 2024*

KẾ HOẠCH
khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Tây Ninh năm 2024

Căn cứ Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026;

Căn cứ Quyết định số 140/QĐ-UBND ngày 19/01/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Tây Ninh năm 2024; Quyết định số 1138/QĐ-UBND ngày 13/6/2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh về việc ban hành Quy định xác định chỉ số cải cách hành chính năm 2024 đối với các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Tây Ninh năm 2024, với những nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

1. Mục đích

- Nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước; phát huy quyền làm chủ, vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Thông qua việc khảo sát, đánh giá các cơ quan hành chính nhà nước, đánh giá về chất lượng việc cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh, nắm được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp, giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trên của tỉnh.

- Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức được sử dụng là một trong những nội dung để đánh giá xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2024 của các Sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai đảm bảo đúng kế hoạch, phương pháp khoa học, nguồn lực phân bổ, đạt kết quả, mục tiêu đề ra.

- Nội dung thông tin trên phiếu khảo sát được thiết kế sẵn, đảm bảo dễ tiếp cận, dễ hiểu và dễ trả lời cho người dân, tổ chức và phù hợp với mục tiêu, yêu cầu của cải cách hành chính.

- Công tác khảo sát phải thực hiện khoa học, khách quan, phù hợp, công khai và minh bạch; kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đảm bảo tính tin cậy, khách quan, chính xác, phản ánh đúng chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI VÀ NỘI DUNG KHẢO SÁT

1. Đối tượng, phạm vi

1.1. Đối tượng khảo sát

- 19 Sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.

- 09 Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

1.2. Đối tượng thực hiện khảo sát

Người dân từ 18 tuổi trở lên, đang lưu trú trên địa bàn tỉnh; tổ chức có trụ sở đóng trên địa bàn tỉnh, đã thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), có liên hệ với các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh.

1.3. Phạm vi thực hiện khảo sát

Danh sách người dân, tổ chức đã giao dịch và nhận kết quả các dịch vụ hành chính công **từ ngày 01/01/2024 đến ngày 30/6/2024** tại các cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

2. Nội dung khảo sát

Trên cơ sở các yếu tố, tiêu chí đo lường, Phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được xây dựng theo quy định[1]. Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng Phiếu khảo sát trên cơ sở các trường thông tin ngắn gọn, dễ hiểu, người dân dễ tiếp cận và trả lời, phù hợp với đặc điểm tình hình của tỉnh, theo đó, tập trung chính vào các tiêu chí cơ bản sau:

2.1. Về tiếp cận dịch vụ hành chính công

Đánh giá sự thuận tiện về địa điểm, cơ sở vật chất tại nơi tiếp nhận và trả hồ sơ dịch vụ hành chính công *(Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả)* của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

2.2. Về thủ tục hành chính công

Đánh giá các yếu tố liên quan đến việc niêm yết công khai, minh bạch, chính xác, đầy đủ về TTHC; về thực hiện hồ sơ, thời hạn giải quyết theo đúng quy định và công khai của các loại phí, lệ phí của dịch vụ mà người dân, tổ chức phải thực hiện; Đánh giá các yếu tố liên quan đến cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

---

[1] Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026

2.3. Về đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan nhà nước (gọi tắt là công chức)

Đánh giá các yếu tố của công chức liên quan đến thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; trách nhiệm của công chức khi tiếp nhận, trả lời, giải đáp dễ hiểu, đầy đủ, chính xác; mức độ giải quyết công việc đúng quy định của công chức trong giải quyết TTHC cho người dân.

2.4. Về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

Đánh giá thông qua các yếu tố về kết quả giải quyết TTHC cho người dân được đảm bảo đúng quy định, đúng thời gian; thông tin đầy đủ, chính xác, đảm bảo tính công bằng, minh bạch.

2.5. Về tiếp nhận, xử lý các ý kiến phản ánh, kiến nghị

Đánh giá khả năng tạo điều kiện thuận lợi về tiếp nhận, xử lý các ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân trên cơ sở bố trí hình thức tiếp nhận, phản ánh, kiến nghị dễ dàng; việc tiếp nhận, thông báo kết quả xử lý, phản ảnh, kiến nghị đúng quy định kịp thời cho người dân.

III. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH TỔ CHỨC KHẢO SÁT

1. Đối với cấp tỉnh

Xác định tổng số giao dịch đã hoàn thành việc trả kết quả của TTHC được chọn tính **từ ngày 01/01/2024 đến ngày 30/6/2024** và tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã thực hiện TTHC và nhận kết quả *(Phụ lục kèm theo)*.

- Đối với những đơn vị có tổng số hồ sơ giải quyết TTHC được chọn dưới **50** hồ sơ: thì lấy tất cả danh sách người dân, tổ chức để thực hiện khảo sát.

- Đối với đơn vị có tổng số hồ sơ giải quyết TTHC được chọn từ **50** đến dưới **500** hồ sơ: thì lấy **50** phiếu để thực hiện khảo sát.

- Đối với đơn vị có tổng số hồ sơ giải quyết TTHC được chọn từ **500** đến dưới **1.000** hồ sơ: thì lấy **70** phiếu để thực hiện khảo sát.

- Đối với đơn vị có tổng số hồ sơ giải quyết TTHC được chọn trên **1.000** hồ sơ: thì lấy **100** phiếu để thực hiện khảo sát.

- Đối với đơn vị không có phát sinh hồ sơ giải quyết TTHC hoặc không có TTHC *(Văn phòng UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh;...)* thì thực hiện khảo sát theo phương án lấy phiếu khảo sát đối với các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

2. Đối với các huyện, thị xã, thành phố

Xác định tổng số giao dịch đã hoàn thành trả kết quả của TTHC được chọn tính **từ ngày 01/01/2024 đến ngày 30/6/2024** và tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã thực hiện TTHC và nhận kết quả *(Phụ lục kèm theo)*.

- Đối với UBND thành phố Tây Ninh, thị xã Hòa Thành, thị xã Trảng Bàng: thì lấy **40** phiếu/TTHC được chọn (tổng cộng **120** phiếu) để thực hiện khảo sát.

- Đối với UBND các huyện còn lại: thì lấy **30** phiếu/TTHC được chọn (tổng cộng **90** phiếu) để thực hiện khảo sát.

3. Phương pháp chọn mẫu

Trên cơ sở tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã thực hiện TTHC và nhận kết quả trên; các cơ quan, đơn vị tiến hành lập danh sách người dân, tổ chức để khảo sát, danh sách này được sắp xếp theo tên người dân thực hiện TTHC theo thứ tự vần abc và lấy từ trên xuống dưới, đảm bảo số lượng phiếu theo quy định trên *(đính kèm mẫu danh sách)*.

4. Thực hiện khảo sát

Được thực hiện dưới hình thức phát Phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân, tổ chức để người dân, tổ chức tự nghiên cứu và trả lời.

5. Tổng hợp, phân tích số liệu

Sau khi thu Phiếu khảo sát, đơn vị tư vấn tổng hợp, nhập liệu và phân tích kết quả SIPAS các cấp để xác định kết quả Chỉ số cải cách hành chính tỉnh.

Phương pháp tính toán điểm số từng câu hỏi theo công thức như sau:

$$\frac{a \times 5 + b \times 4 + c \times 3 + d \times 2 + e \times 1}{(a+b+c+d+e) \times 5} \times 100\%$$

Trong đó:

a là tổng số người chọn phương án trả lời "Rất hài lòng";

b là tổng số người chọn phương án trả lời "Hài lòng";

c là tổng số người chọn phương án trả lời "Bình thường";

d là tổng số người chọn phương án trả lời "Không hài lòng";

e là tổng số người chọn phương án trả lời "Rất không hài lòng".

Điểm số cuối cùng của đơn vị được tính bằng phương pháp: Tổng số điểm từng câu hỏi chia cho số câu hỏi

$$\frac{A_{(1)} + A_{(2)} + A_{(3)} + \ldots + A_{(n)}}{(n)}$$

Trong đó:

$A_{(1)}$ là điểm số của câu hỏi 1

$A_{(2)}$ là điểm số của câu hỏi 2

$A_{(3)}$ là điểm số của câu hỏi 3

n là tổng số câu hỏi

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thời gian thực hiện: Dự kiến khảo sát trong **tháng 09, tháng 10/2024**.

2. Kinh phí thực hiện

Kinh phí triển khai kế hoạch Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hằng năm do nguồn ngân sách nhà nước đảm bảo theo quy định.

Tổng dự toán kinh phí: 112.932.500 đồng *(Một trăm mười hai triệu chín trăm ba mươi hai nghìn năm trăm đồng).*

3. Trách nhiệm thực hiện

3.1. Sở Nội vụ

- Chủ trì lựa chọn đơn vị tư vấn và ký kết hợp đồng với đơn vị tư vấn để thực hiện việc tổ chức phát và thu Phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Tổng hợp kết quả khảo sát, xây dựng báo cáo phân tích kết quả khảo sát. Trên cơ sở báo cáo kết quả khảo sát, tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương có biện pháp cải thiện, khắc phục.

- Chủ động phối hợp các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện các biện pháp đảm bảo triển khai kế hoạch đúng thời gian theo quy định.

- Phối hợp Sở Tài chính quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

3.2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh: Thực hiện tuyên truyền trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh về kế hoạch Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đến rộng rãi người dân, tổ chức và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

3.3. Sở Thông tin và Truyền thông

- Tổ chức thông tin, tuyên truyền trên các nền tảng của Sở, đồng thời chỉ đạo hệ thống thông tin cơ sở tuyên truyền, phổ biến về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc Khảo sát sự hài lòng, trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia khảo sát sự hài lòng; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tham gia triển khai khảo sát; đồng thời, tích cực tuyên truyền trên các nền tảng do Sở quản lý, vận hành góp phần phát huy quyền làm chủ, vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Nghiên cứu, bổ sung tính năng khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức vào ứng dụng Tây Ninh Smart để thử nghiệm trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

3.4. Sở Tài chính: Phối hợp, hướng dẫn Sở Nội vụ quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch theo đúng quy định.

3.5. Các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố

- Phối hợp với Sở Nội vụ cung cấp thông tin, danh sách các cá nhân, tổ chức đã thực hiện TTHC từ ngày **01/01/2024 đến ngày 30/6/2024** để phân tích, chọn mẫu, số lượng Phiếu khảo sát theo những TTHC mà Sở Nội vụ đã chọn *(danh mục đính kèm)*.

- Riêng Văn phòng UBND tỉnh và Thanh tra tỉnh, do tính chất đặc thù nên việc khảo sát sẽ dựa trên sự phối hợp với các cơ quan, đơn vị khác.

- Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai và kết quả khảo sát sự hài lòng tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

3.6. Đơn vị thực hiện khảo sát

- Phối hợp với Sở Nội vụ khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước phải đảm bảo yêu cầu, mục đích, nội dung, tiến độ theo yêu cầu của Sở Nội vụ.

- Đảm bảo yêu cầu bảo mật trong thông tin, sử dụng dữ liệu khảo sát theo quy định Luật thống kê và văn bản có liên quan

3.7. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh: Phối hợp tham gia thông tin, tuyên truyền đến thành viên, hội viên về trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc tham gia trả lời phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Tây Ninh.

3.8. Đề nghị người dân, tổ chức tích cực tham gia, cho ý kiến đánh giá về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương liên hệ trực tiếp với Sở Nội vụ để được hướng dẫn hoặc báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Tây Ninh năm 2024./.

Nơi nhận:
- TTTU, TT HĐND tỉnh ;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQVN và các tổ chức CTXH;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Bưu điện tỉnh;
- Đài PT&TH, Báo Tây Ninh;
- LĐVP, KSTT, HCC;
- Lưu: VT VP UBND tỉnh. (VT)

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Hồng Thanh

DANH SÁCH TTHC ĐƯỢC CHỌN ĐỂ KHẢO SÁT NĂM 2024

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 2442/KH-UBND ngày 12/ 8/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh)

STT	Đối tượng	Tên TTHC	Ghi chú
A. Cấp tỉnh (19 Sở, ban, ngành tỉnh)			
1	Ban Quản lý Khu kinh tế	Cấp giấy phép xây dựng mới đối với công trình cấp đặc biệt, cấp I, cấp II	
		Thẩm định đồ án, đồ án điều chỉnh quy hoạch chi tiết của dự án đầu tư xây dựng công trình theo hình thức kinh doanh thuộc thẩm quyền phê duyệt của UBND cấp tỉnh	
2	Sở Công Thương	Thủ tục cấp Giấy chứng nhận cửa hàng đủ điều kiện bán lẻ xăng dầu	
		Thủ tục cấp lại Giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm đối với cơ sở sản xuất, kinh doanh thực phẩm	
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	Thành lập, cho phép thành lập trung tâm ngoại ngữ, tin học	
		Cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ từ sổ gốc	
4	Sở Giao thông vận tải	Cấp Giấy phép vận tải qua biên giới Campuchia - Lào - Việt Nam	
		Cấp Giấy phép liên vận giữa Việt Nam và Campuchia	
5	Sở Kế hoạch và Đầu Tư	Thủ tục chấp thuận chủ trương đầu tư của UBND cấp tỉnh	
		Thủ tục điều chỉnh dự án đầu tư thuộc thẩm quyền chấp thuận chủ trương đầu tư của UBND cấp tỉnh	
6	Sở Khoa học và Công nghệ	Thủ tục kiểm tra nhà nước về chất lượng sản phẩm, hàng hoá hàng hóa nhóm 2 nhập khẩu (cấp tỉnh)	
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	Giải quyết hưởng trợ cấp thất nghiệp	
8	Sở Nội vụ	Thủ tục tặng thưởng Bằng khen cấp Bộ, ban, ngành, đoàn thể Trung ương, tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương theo đợt hoặc chuyên	
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	Thủ tục Cấp giấy chứng nhận kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn vận chuyển ra khỏi địa bàn cấp tỉnh	
		Cấp giấy phép cho các hoạt động trong phạm vi bảo vệ công trình thủy lợi: Xây dựng công trình mới; Lập bến, bãi tập kết nguyên liệu, nhiên liệu, vật tư, phương tiện; Khoan, đào khảo sát địa chất, thăm dò, khai thác khoáng sản, vật liệu xây dựng, khai thác nước dưới đất; Xây dựng công trình ngầm thuộc thẩm quyền cấp phép của	
10	Sở Tài chính	Thanh toán chi phí có liên quan đến việc xử lý tài sản công (thuộc thẩm quyền Sở Tài chính)	
		Mua hóa đơn lẻ (thuộc thẩm quyền Sở Tài chính)	
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	Cấp giấy phép môi trường (Trường hợp cấp Giấy phép môi trường đối với các trường hợp còn lại)	
		Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất cho người đã đăng ký quyền sử dụng đất lần đầu (VPĐK tỉnh)	
		Cung cấp dữ liệu đất đai (VPĐK tỉnh)	
12	Sở Thông tin và Truyền thông	Cấp giấy phép xuất bản tài liệu không kinh doanh	
13	Sở Tư pháp	Cấp Phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam	

14	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	Thủ tục cấp Giấy phép đủ điều kiện kinh doanh dịch vụ karaoke	
		Thủ tục tổ chức biểu diễn nghệ thuật trên địa bàn quản lý (không thuộc trường hợp trong khuôn khổ hợp tác quốc tế của các hội chuyên ngành về nghệ thuật biểu diễn thuộc Trung ương, đơn vị sự nghiệp công lập có chức năng biểu diễn nghệ thuật thuộc Trung ương)	
15	Sở Xây dựng	Cấp chứng chỉ hành nghề hoạt động xây dựng lần đầu hạng II, hạng III	
		Công bố hợp quy sản phẩm, hàng hóa vật liệu xây dựng	
16	Sở Y tế	Cấp giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm đối với cơ sở sản xuất thực phẩm, kinh doanh dịch vụ ăn uống thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh	
		Cấp lần đầu và cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dược đối với trường hợp bị thu hồi Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dược thuộc thẩm quyền của Sở Y tế (Cơ sở bán buôn thuốc, nguyên liệu làm thuốc; Cơ sở bán lẻ thuốc bao gồm nhà thuốc, quầy thuốc, tủ thuốc trạm y tế xã, cơ sở chuyên bán lẻ dược liệu, thuốc dược liệu, thuốc cổ truyền)	
17	Sở Ngoại vụ	Thủ tục cho phép cán bộ công chức, viên chức diện địa phương đơn vị quản lý ra nước ngoài	
18	Thanh tra tỉnh	Khảo sát sự phối hợp với các cơ quan, đơn vị	
19	Văn phòng UBND tỉnh		
B. Cấp huyện (09 UBND huyện, thị xã, thành phố)			
1	Đăng ký kinh doanh	Đăng ký lập hộ kinh doanh (Đối với hộ cá thể do cá nhân hoặc đại diện hộ gia đình thành lập)	
2	Đất đai - Môi trường	Thủ tục chuyển mục đích sử dụng đất phải được phép của cơ quan nhà nước đối với hộ gia đình, cá nhân - Trường hợp không thuộc đối tượng miễn giảm, đối tượng có công với cách mạng	
3	Xây dựng - Đô thị	Cấp giấy phép xây dựng mới đối với công trình cấp III, cấp IV (Công trình không theo tuyến/Theo tuyến trong đô thị/Tín ngưỡng, tôn giáo/Tượng đài, tranh hoành tráng/Theo giai đoạn cho công trình không theo tuyến/Theo giai đoạn cho công trình theo tuyến	

PHIẾU KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH TÂY NINH
NĂM 2024

Nhằm có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước, Ủy ban nhân dân tỉnh tiến hành khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Tây Ninh năm 2024 thông qua việc Ông/Bà trả lời đầy đủ, khách quan đối với các câu hỏi khảo sát dưới đây. **Chúng tôi cam kết những thông tin mà Ông/Bà cung cấp sẽ được tuyệt đối giữ bí mật.**

Để thuận tiện cho việc trả lời, Ông/Bà vui lòng **đọc kĩ hướng dẫn trả lời** câu hỏi sau đây:

- *Đối với loại câu hỏi không có gợi ý trả lời, câu hỏi có đáp án khác, **viết** phương án trả lời vào **khoảng chấm** (.....).*
- *Đối với loại câu hỏi có phương án trả lời là **chữ số và gợi ý trả lời**, **đánh dấu (X)** vào chữ số (1, 2, 3,...) tương ứng.*
- *Đối với loại câu hỏi có phương án trả lời là **mức độ đánh giá**, **đánh dấu (X)** vào chữ số tương ứng 05 mức độ **giảm dần** về sự hài lòng như sau:*

① *Rất hài lòng* ② *Hài lòng* ③ *Bình thường* ④ *Không hài lòng* ⑤ *Rất không hài lòng*

A. PHẦN CÂU HỎI

I. THÔNG TIN CHUNG

Câu 1. Thủ tục hành chính **cụ thể** mà Ông/Bà thực hiện là:

.....

Câu 2. Ông/Bà **tìm hiểu** thông tin Thủ tục hành chính (nơi nộp hồ sơ, giấy tờ cần chuẩn bị,...) qua hình thức nào? *(Có thể chọn **01 hoặc nhiều đáp án**)*

1. Hỏi tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.	*4. Qua dịch vụ/công ty tư vấn.*
2. Qua tivi, đài phát thanh, báo chí, mạng internet,...	*5. Qua hỏi người thân, bạn bè.*
3. Qua cổng dichvucong.tayninh.gov.vn hay website cơ quan giải quyết.	*6. Khác (xin nêu rõ):.....*

Câu 3. Ông/Bà **nộp** hồ sơ thực hiện Thủ tục hành chính bằng hình thức nào? *(Chỉ chọn **01 đáp án**)*

1. Trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.	*4. Trên cổng dichvucong.tayninh.gov.vn.*
2. Trên website của cơ quan giải quyết.	*5. Tại các Bưu cục của Bưu điện.*
3. Nhân viên Bưu điện nhận hồ sơ tại nhà.	*6. Khác (xin nêu rõ): .....*

Câu 4. Ông/Bà có phải **thực hiện nhiều lần** để hoàn thiện 01 bộ hồ sơ khi thực hiện Thủ tục hành chính không?

1. Có *2. Không*

Nếu có, số lần Ông/Bà đi lại là: *1. 01 lần* *2. 02 lần* *3. Từ 03 lần trở lên*

Lí do thực hiện nhiều lần là:.....

II. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

Ông/Bà vui lòng đánh giá mức độ hài lòng và đánh giá kết quả về các tiêu chí khảo sát sau đây:

*Đánh giá mức độ hài lòng theo **05 mức độ giảm dần*** *(Chỉ chọn **01 đáp án**)*	① *Rất hài lòng*	② *Hài lòng*	③ *Bình thường*	④ *Không hài lòng*	⑤ *Rất không hài lòng*
2.1. TIẾP CẬN DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG/BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ					
Câu 5. Việc bố trí địa điểm tiếp nhận và trả hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuận tiện, dễ tìm.	①	②	③	④	⑤
Câu 6. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức được trang bị đầy đủ, hiện đại, dễ sử dụng.	①	②	③	④	⑤
Câu 7. Ông/Bà tìm được thông tin của Thủ tục hành chính như các bước thực hiện, thành phần hồ sơ, phí/lệ phí,… một cách dễ dàng, thuận tiện, đầy đủ.	①	②	③	④	⑤
2.2. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
Câu 8. Quy định thành phần hồ sơ Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, dễ thấy, dễ đọc	①	②	③	④	⑤
Câu 9. Quy trình thực hiện Thủ tục hành chính (nộp, hoàn thiện hồ sơ,...) đơn giản, thuận tiện	①	②	③	④	⑤
Câu 10. Ông/bà đánh giá mức độ dễ sử dụng của Cổng thông tin điện tử của tỉnh thông qua việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến ? *(Nếu không có sử dụng vui lòng bỏ qua câu này)*	①	②	③	④	⑤
Câu 11. Ông/bà có phải thực hiện việc chi trả thêm, ngoài tiền thu phí trên biên lai để đẩy nhanh thủ tục hoặc thủ tục hành chính không? Cụ thể là thủ tục hành chính:	1.Có ☐			2.Không ☐	
Câu 12. Việc **nhận kết quả** tại địa chỉ theo yêu cầu qua đường **bưu điện** có đáp ứng tốt được nhu cầu sử dụng của ông bà không? *(Nếu không có đăng ký sử dụng vui lòng bỏ qua câu này)*	1.Có ☐			2.Không ☐	
Câu 13. Cổng Hành chính công tỉnh Tây Ninh trên **ứng dụng Zalo** để tìm hiểu thông tin, tra cứu hồ sơ về thực hiện Thủ tục hành chính có đáp ứng tốt được nhu cầu sử dụng của ông bà không? *(Nếu không có sử dụng vui lòng bỏ qua câu này)*	1.Có ☐			2.Không ☐	
2.3. CÔNG CHỨC TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ HỒ SƠ					
Câu 14. Công chức/viên chức hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu, tận tình, chu đáo	①	②	③	④	⑤

*Đánh giá mức độ hài lòng theo **05 mức độ giảm dần*** *(Chỉ chọn **01 đáp án**)*	① *Rất hài lòng*	② *Hài lòng*	③ *Bình thường*	④ *Không hài lòng*	⑤ *Rất không hài lòng*
Câu 15. Công chức/viên chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc, không nhũng nhiễu	①	②	③	④	⑤
Câu 16. Thái độ phục vụ của công chức/viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc	①	②	③	④	⑤
Câu 17. Năng lực của công chức/viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	①	②	③	④	⑤
2.4. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG					
Câu 18. Ông/Bà được trả kết quả giải quyết Thủ tục hành chính như thế nào ? 1. *Trước hẹn.* ☐ 2. *Đúng hẹn.* ☐ 3. *Trễ hẹn có thông báo xin lỗi, có hẹn ngày trả.* ☐ 4. *Trễ hẹn có thông báo xin lỗi, không hẹn ngày trả.* ☐ 5. *Trễ hẹn không có thông báo xin lỗi, không hẹn ngày trả.* ☐					
Câu 19. Ông/bà sử dụng Dịch vụ Y tế công lập phải chi tiền ngoài quy định.	1.Có ☐			2. Không ☐	
Câu 20. Ông/bà cho con/em trong gia đình tham gia Giáo dục tiểu học công lập phải chi tiền ngoài quy định	1.Có ☐			2. Không ☐	
2.5. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ					
Câu 21. Việc thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị được tổ chức, bố trí thuận tiện, dễ thực hiện	①	②	③	④	⑤
Câu 22. Phản ánh, kiến nghị của Ông/bà có được cơ quan hành chính giải quyết có trách nhiệm không? *(Nếu Ông/bà chưa từng có phản ánh, kiến nghị thì bỏ qua câu này)*	①	②	③	④	⑤
2.6. CÔNG KHAI, MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH VỚI NGƯỜI DÂN XÃ, PHƯỜNG, THỊ TRẤN					
Câu 23. Trụ sở UBND xã có thực hiện công khai Danh sách hộ nghèo, Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất, khung giá đền bù ở địa phương.	1.Có ☐			2. Không ☐	
Câu 24. Để giải quyết vướng mắc, khiếu nại, ông/bà đã liên hệ ai để giải quyết khúc mắc và kết quả có thỏa đáng không?	1.Có ☐			2. Không ☐	

III. GỢI Ý CẢI TIẾN THỰC HIỆN DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Câu 25. Để **nâng cao** chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước trong thời gian tới, theo Ông/Bà cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây? *(Có thể chọn **01 hoặc nhiều đáp án**)*

1. Thông báo nhận kết quả giải quyết Thủ tục hành chính (qua tin nhắn, điện thoại,...) khi có kết quả.

2. Nộp hồ sơ và trả kết quả qua mạng internet.

3. Tổ chức dịch vụ tư vấn, hỗ trợ thực hiện Thủ tục hành chính do nhà nước quản lý (có thu phí).

4. Tổ chức dịch vụ nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bưu cục/địa chỉ theo yêu cầu do nhà nước quản lý (có thu phí).

5. Khác (vui lòng ghi cụ thể)

.....

Ông/Bà thực hiện dịch vụ thủ tục hành chính **với tư cách** là **cá nhân** hay **đại diện doanh nghiệp, tổ chức** (*Vui lòng chọn nghề nghiệp, loại hình doanh nghiệp tổ chức và vị trí công việc)*

<table>
<tr><td colspan="2">1. Cá nhân ☐</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nghề nghiệp</td></tr>
<tr><td colspan="2">1. Nội trợ/Nghỉ hưu/Lao động tự do ☐
2. Người làm việc tại công ty dịch vụ ☐
3. Người làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp ☐
4. Cán bộ/công chức/viên chức ☐
5. Khác (xin nêu rõ):…….....…….. ☐</td></tr>
<tr><td colspan="2">2. Đại diện doanh nghiệp, tổ chức ☐</td></tr>
<tr><td colspan="2">Loại hình doanh nghiệp, tổ chức/Vị trí công việc trong doanh nghiệp, tổ chức</td></tr>
<tr><td>1. Doanh nghiệp/Tổ chức nhà nước ☐
2. Doanh nghiệp/Tổ chức trong nước ☐
3. Doanh nghiệp/Tổ chức nước ngoài ☐
4. Tổ chức, cá nhân được ủy quyền ☐
5. Khác: ☐</td><td>1. Giám đốc/ Phó Giám đốc hoặc tương đương ☐
2. Trưởng phòng/Phó trưởng phòng hoặc tương đương ☐
3. Nhân viên ☐
4. Khác: ☐</td></tr>
</table>

XIN TRÂN TRỌNG CÁM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA ÔNG/BÀ!