

Số: **1348** /VP-HCTC

Đà Nẵng, ngày **18** tháng 5 năm 2021

V/v khảo sát mức độ hài lòng đối với bộ phận Một cửa năm 2021

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- UBND các quận, huyện;

Thực hiện Quyết định số 5339/QĐ-UBND ngày 19/11/2019 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc ban hành Kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2020; Quyết định số 5489/QĐ-UBND ngày 16/8/2016 của UBND thành phố Đà Nẵng phê duyệt phương án triển khai khảo sát trực tuyến ý kiến đánh giá của tổ chức, công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công và công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Đà Nẵng và Kế hoạch số 13/KH-VP ngày 26/02/2021 của Văn phòng UBND thành phố Đà Nẵng (sau đây viết tắt là Văn phòng) về khảo sát mức độ hài lòng đối với dịch vụ hành chính công năm 2021

Để tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận Một cửa cũng như nâng cao được tinh thần trách nhiệm của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa, Văn phòng kính đề nghị các cơ quan, đơn vị, các nhân thực hiện thủ tục hành chính công tại Văn phòng quan tâm đánh giá:

1. Truy cập phần mềm khảo sát trực tuyến tại địa chỉ <http://cchc.danang.gov.vn> và làm các bước sau:

- Bước 1: Chọn “Đánh giá cung ứng dịch vụ công” và chọn “Sở, ban, ngành”;
- Bước 2: Chọn đơn vị “ Văn phòng UBND thành phố”;
- Bước 3: Chọn công chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ;
- Bước 4: Nhập số di động của bạn;
- Bước 5: Đánh giá khảo sát mức độ hài lòng;
- Bước 6: Nhập mã xác thực và “Gửi đánh giá”.

2. Đánh giá trực tiếp vào Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân về chất lượng phục vụ giải quyết hồ sơ của Văn phòng và công chức, viên chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Văn phòng (gửi kèm Phiếu khảo sát).

Văn phòng rất mong nhận được sự quan tâm của quý cơ quan, đơn vị, cá nhân./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, HCTC.

15/5





VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG  
NĂM 2021**

*Để giúp chúng tôi cải tiến chất lượng phục vụ, xin đơn vị, ông (bà) vui lòng cho biết ý kiến của mình đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng trong việc thực hiện công vụ liên quan đến vấn đề đơn vị, ông (bà) bằng cách đánh dấu chéo (X) vào những ô mình lựa chọn dưới đây:*

Các tiêu chí đánh giá	Phương án đánh giá
<b>I. Về cán bộ, công chức</b>	
1. Thái độ của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Tốt <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Chưa tốt
2. Tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc	<input type="checkbox"/> Có tinh thần trách nhiệm cao <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Thiếu trách nhiệm
3. Cán bộ, công chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ	<input type="checkbox"/> Đầy đủ, một lần, dễ hiểu <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Còn khó hiểu <input type="checkbox"/> Không hiểu, cảm thấy phiền hà
4. Cách thức làm việc của cán bộ, công chức	<input type="checkbox"/> Am hiểu công việc, chuyên nghiệp <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Giải quyết công việc còn lúng túng, tỏ ra không am hiểu công việc
<b>II. Cơ sở vật chất</b>	
Cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ tổ chức, công dân trong khi giao dịch (bàn ghế, nước uống, quạt gió, máy lạnh...)	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Tốt <input type="checkbox"/> Chưa tốt

<b>III. Về công khai công vụ</b>	
1. Vị trí làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	<input type="checkbox"/> Thuận tiện <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Chưa thuận tiện
2. Các nội dung niêm yết công khai	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, đầy đủ <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Chưa rõ ràng, đầy đủ
3. Đeo thẻ công chức, đặt bảng tên trên bàn của cán bộ, công chức xử lý công việc	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
<b>IV. Về quy trình</b>	
1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	<input type="checkbox"/> Hợp lý <input type="checkbox"/> Chưa hợp lý, cần cải tiến thêm
2. Cách thức giải quyết theo quy trình đã quy định	<input type="checkbox"/> Đúng trình tự, cách thức <input type="checkbox"/> Chưa đúng trình tự, cách thức
<b>V. Về thủ tục</b>	
1. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành	<input type="checkbox"/> Đơn giản, dễ thực hiện <input type="checkbox"/> Rườm rà, cần cải tiến thêm
2. Ngoài thủ tục quy định có yêu cầu thêm thủ tục, giấy tờ nào khác	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không <i>cần thêm giấy tờ gì.....</i>
<b>VI. Về thời gian</b>	
1. Thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ	<input type="checkbox"/> Nhanh <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Lâu
2. Nếu chờ đợi lâu, lý do	<input type="checkbox"/> Do nhiều tổ chức đến cùng một lúc <input type="checkbox"/> Do cán bộ, công chức xử lý chậm <input type="checkbox"/> Lý do khác (công chức đi làm muộn/làm việc riêng, lãnh đạo đi vắng...)
3. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ so với hẹn	<input type="checkbox"/> Sớm hơn <input type="checkbox"/> Đúng hẹn <input type="checkbox"/> Trễ hẹn
<b>VII. Về cơ chế giám sát, góp ý</b>	



1. 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 không thường xuyên <input type="checkbox"/> Không có
2. Việc cơ quan và cán bộ, công chức tiếp thu các phản ánh, kiến nghị, góp ý	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Có nhưng chưa tốt lắm <input type="checkbox"/> Không
3. Việc cơ quan và cán bộ, công chức phản hồi các phản ánh, kiến nghị, góp ý	<input type="checkbox"/> Có phản hồi <input type="checkbox"/> Có phản hồi nhưng chưa thoả đáng <input type="checkbox"/> Không phản hồi
<b>VIII. Mức hài lòng chung của tổ chức, công dân</b>	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng

**IX. Về ý kiến đóng góp của đơn vị đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố trong việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế “Một cửa” cho Văn phòng:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....