

Số: /STTTT-VP

Đắk Nông, ngày tháng 4 năm 2023

V/v khảo sát mức độ hài lòng đối với việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Thông tin và Truyền thông

Kính gửi:

- Các Sở, Ban, ngành, đoàn thể tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Các tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC lĩnh vực Thông tin và Truyền thông.

Căn cứ Quyết định số 2248/QĐ - UBND ngày 30/12/2022 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Đắk Nông năm 2023; Kế hoạch số 77/KH - STTTT ngày 30/12/2022 của Sở Thông tin và Truyền thông năm 2023 với chủ đề: **Đẩy mạnh cải cách hành chính; nâng cao trách nhiệm, đạo đức công vụ trong thực thi nhiệm vụ gắn với xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số.**

Nhằm phát huy vai trò giám sát, kịp thời nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của tổ chức và công dân đối với việc cung cấp các dịch vụ hành chính công và việc thực thi công vụ của công chức, viên chức; Sở Thông tin và Truyền thông kính đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức cá nhân có liên hệ công tác với Sở quan tâm thực hiện việc khảo sát đánh giá mức độ hài lòng đối với việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Thông tin và Truyền thông theo các hình thức, cụ thể như sau:

1. Đối tượng khảo sát

Các tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ liên quan đến các thủ tục hành chính (TTHC) cấp tỉnh thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Thông tin và Truyền thông.

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. Mục đích khảo sát

Việc tham gia khảo sát của các tổ chức và công dân sẽ giúp Sở Thông tin và Truyền thông có cái nhìn tổng thể, khách quan, từ đó có những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ đội ngũ công chức, viên chức ngày càng tốt hơn.

4. Cách thức khảo sát

Cách 1: Truy cập đường link tại website: <http://stttt.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 địa chỉ email của bạn;
- Bước 3: Đánh giá khảo sát mức độ hài lòng;
- Bước 4: “Gửi” đánh giá.

Cách 2. 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 Sở Thông tin và Truyền thông (có phiếu khảo sát gửi kèm). Phiếu khảo sát gửi về Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đắk Nông trước ngày **30/5/2023** (Địa chỉ: Đường 23/3, thành phố Gia Nghĩa, tỉnh Đắk Nông).

Cách 3: Quét mã QRcode để truy cập vào đường link Phiếu khảo sát và thực hiện các bước như cách 1 (kèm theo mã QR).



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

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh (b/c);
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Ban Giám đốc;
- Phòng TTBCXB; Phòng BCVT;
- Lưu: VT, VP(T).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đoàn Ngọc Vinh

PHIẾU KHẢO SÁT

Đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính và thực thi công vụ của công chức thuộc Sở Thông tin và Truyền thông

(Kèm theo công văn số /STTTT-VP ngày ... /4/2023
của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đắk Nông)

Nhằm nâng cao mức độ đáp ứng tổ chức, cá nhân khi thực hiện các thủ tục hành chính công thuộc lĩnh vực Thông tin truyền thông, Sở Thông tin và Truyền thông xin ý kiến khảo sát về một số nội dung sau đây. Mọi thông tin do ông/bà cung cấp chỉ phục vụ công tác nghiên cứu và được bảo mật theo quy định.

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

1. Từ ngày 15/10/2022 đến hết tháng 4/2023, ông/bà đã từng thực hiện các thủ tục hành chính công thuộc lĩnh vực Thông tin truyền thông với tư cách:

- | | |
|---|--------------------------|
| Cá nhân | <input type="checkbox"/> |
| Cơ quan nhà nước | <input type="checkbox"/> |
| Tổ chức, doanh nghiệp (ngoài khối cơ quan nhà nước) | <input type="checkbox"/> |
| Khác | <input type="checkbox"/> |

2. Từ 15/10/2022 đến hết tháng 4/2023, ông/bà đã từng thực hiện các thủ tục hành chính công thuộc lĩnh vực Thông tin truyền thông nào ?

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. Cấp giấy phép xuất bản bản tin (địa phương) |
| <input type="checkbox"/> | 2. Chấp thuận trưng bày tranh, ảnh và các hình thức thông tin khác bên ngoài trụ sở cơ quan đại diện nước ngoài, tổ chức nước ngoài |
| <input type="checkbox"/> | 3. Cho phép hợp báo (nước ngoài) |
| <input type="checkbox"/> | 4. Cho phép hợp báo (trong nước) |
| <input type="checkbox"/> | 5. Văn bản chấp thuận thay đổi nội dung ghi trong giấy phép xuất bản bản tin |
| <input type="checkbox"/> | 6. Cấp giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp |
| <input type="checkbox"/> | 7. Cấp lại giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp |
| <input type="checkbox"/> | 8. Cấp đăng ký thu tín hiệu truyền hình nước ngoài trực tiếp từ vệ tinh |
| <input type="checkbox"/> | 9. Gia hạn giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp |

- 10. Sửa đổi, bổ sung Giấy chứng nhận đăng ký thu tín hiệu truyền hình nước ngoài trực tiếp từ vệ tinh
- 11. Sửa đổi, bổ sung giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp
- 12. Thông báo thay đổi chủ sở hữu, địa chỉ trụ sở chính của tổ chức, doanh nghiệp đã được cấp Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp
- 13. Thông báo thay đổi cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử trên mạng do chia, tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi công ty theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp; thay đổi phần vốn góp dẫn đến thay đổi thành viên góp vốn (hoặc cổ đông) có phần vốn góp từ 30% vốn điều lệ trở lên của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử trên mạng
- 14. Thông báo thay đổi cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp cung cấp trò chơi điện tử G1 trên mạng do chia tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi công ty theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp; thay đổi phần vốn góp dẫn đến thay đổi thành viên góp vốn (hoặc cổ đông) có phần vốn góp từ 30% vốn điều lệ trở lên của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng
- 15. Thông báo thay đổi phương thức, phạm vi cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng đã được phê duyệt
- 16. Thông báo thay đổi tên miền khi cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử trên trang thông tin điện tử, kênh phân phối trò chơi; thể loại trò chơi; thay đổi địa chỉ trụ sở chính của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử trên mạng
- 17. Thông báo thay đổi địa chỉ trụ sở chính, văn phòng giao dịch, địa chỉ đặt hoặc cho thuê máy chủ của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng
- 18. Cấp giấy phép hoạt động in
- 19. Cấp giấy phép hoạt động in xuất bản phẩm
- 20. Cấp giấy phép in gia công xuất bản phẩm cho nước ngoài
- 21. Cấp giấy phép nhập khẩu xuất bản phẩm không kinh doanh
- 22. Cấp Giấy phép tổ chức triển lãm, hội chợ xuất bản phẩm
- 23. Cấp giấy phép xuất bản tài liệu không kinh doanh
- 24. Cấp giấy xác nhận đăng ký hoạt động phát hành xuất bản phẩm
- 25. Cấp lại giấy phép hoạt động in
- 26. Cấp lại giấy phép hoạt động in xuất bản phẩm
- 27. Cấp đổi giấy phép hoạt động in xuất bản phẩm
- 28. Thay đổi thông tin đăng ký hoạt động cơ sở in
- 29. Đăng ký hoạt động cơ sở in
- 30. Cấp Giấy phép bưu chính
- 31. Sửa đổi, bổ sung Giấy phép bưu chính

- 32. Cấp lại Giấy phép bưu chính khi hết hạn
- 33. Cấp lại Giấy phép bưu chính khi bị mất hoặc hư hỏng không sử dụng được
- 34. Cấp Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính
- 35. Cấp lại văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính khi bị mất hoặc hư hỏng không sử dụng được
- 36. Sửa đổi, bổ sung Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính

B. Sau đây xin được biết ý kiến nhận xét của ông/bà về các nội dung sau:

Tiêu chí khảo sát	Mức độ hài lòng
<i>I. Công chức, viên chức (CCVC) thực hiện TTHC</i>	
1. Nghiệp vụ của CCVC khi tiếp xúc, hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu có liên quan	<input type="checkbox"/> Năm vững nghiệp vụ <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Giải quyết công việc còn lúng túng
2. Tinh thần trách nhiệm của CCVC khi thực thi nhiệm vụ, hướng dẫn giải quyết công việc.	<input type="checkbox"/> Tinh thần trách nhiệm cao <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Thiếu trách nhiệm, còn đùn đẩy trách nhiệm
3. Thái độ CCVC khi tiếp xúc với Tổ chức/cá nhân liên hệ giải quyết công việc	<input type="checkbox"/> Vui vẻ, hòa nhã <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Không trả lời người đến liên hệ
4. Việc hướng dẫn của công chức	<input type="checkbox"/> Tận tình, đầy đủ <input type="checkbox"/> Hướng dẫn nhưng chưa đầy đủ Ý kiến khác:.....
<i>II. Nội dung liên quan đến TTHC</i>	
5. Quý cơ quan, đơn vị biết quy trình, thủ tục hành chính của Sở TT&TT qua hình thức nào?	<input type="checkbox"/> Bản niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả <input type="checkbox"/> Website Sở TT&TT <input type="checkbox"/> Hình thức khác <input type="checkbox"/> Không biết
6. Việc công khai thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử của Sở TT&TT và phần mềm Dịch vụ hành chính công tỉnh:	<input type="checkbox"/> Đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, đúng quy định <input type="checkbox"/> Công khai nhưng không đầy đủ nội dung <input type="checkbox"/> Không công khai hoặc nội dung công khai đã lạc hậu Ý kiến khác:.....

Tiêu chí khảo sát	Mức độ hài lòng
	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
7. 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 Nêu rõ nội dung cần cải tiến:
III. Về thời gian giải quyết công việc	
8. 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:
9. 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:
Quá lâu, ghi rõ tên TTHC thuộc lĩnh vực:	<input type="checkbox"/> Rất nhanh, gọn <input type="checkbox"/> Chấp nhận được <input type="checkbox"/> Chờ đợi rất lâu do đông người <input type="checkbox"/> Chờ đợi rất lâu do công chức xử lý chậm. Ghi rõ tên đơn vị (công chức):
11. Số lần đi lại để liên hệ giải quyết công việc của cơ quan, tổ chức, công dân 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"/> 1 lần <input type="checkbox"/> 2 lần, lý do <input type="checkbox"/> 3 lần, lý do
IV. Hồ sơ trực tuyến (Chỉ áp dụng cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trên Dịch vụ công của tỉnh)	
12. Việc đăng ký, đăng nhập có dễ dàng thuận tiện không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không, lý do.....
13. Việc gửi hồ sơ trực tuyến có đơn giản, dễ dàng không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không, lý do.....
14. Kết quả giải quyết có được trả trên hệ thống Dịch vụ công không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
V. Về cơ chế giám sát, góp ý	
15. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị	<input type="checkbox"/> Có

Tiêu chí khảo sát	Mức độ hài lòng
	<input type="checkbox"/> Có nhưng chưa đầy đủ <input type="checkbox"/> Không có
16. Việc tiếp thu ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý những lần trước	<input type="checkbox"/> Có tiếp thu và cải thiện <input type="checkbox"/> Có tiếp thu nhưng cải thiện chưa tốt <input type="checkbox"/> Không tiếp thu
VI. Mức độ hài lòng đối với việc thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Thông tin và Truyền thông	
<input type="checkbox"/> Rất hài lòng; <input type="checkbox"/> Hài lòng; <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng	
XII. Ý kiến khác	
<p>.....</p> <p>.....</p>	

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