

UBND TỈNH BÀ RỊA-VŨNG TÀU  
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:  
V/v triển khai khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC năm 2021 của Sở GDĐT.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày tháng 9 năm 2021

Kính gửi:

- Các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trực thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Các phòng GDĐT các huyện, thị xã, thành phố;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Các tổ chức, cá nhân đã thực hiện TTHC của Sở GDĐT.

Thực hiện Kế hoạch số 2571/KH-SGDĐT ngày 14/12/2020 của Sở Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) về Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính (CCHC) năm 2021 của ngành GDĐT tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

Do tình hình dịch bệnh covid 19 đang diễn biến phức tạp, Sở GDĐT không thể tổ chức phát phiếu trực tiếp cho các tổ chức, cá nhân để khảo sát đánh giá của người dân về chất lượng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của Sở GDĐT.

Để đảm bảo hoàn thành kế hoạch đề ra, đồng thời thu thập thông tin, ý kiến của cán bộ, công chức, viên chức và người dân về quy trình, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) và tác phong làm việc của công chức Sở GDĐT, từ đó sẽ chấn chỉnh kịp thời những thiếu sót của đội ngũ cán bộ, công chức của Sở GDĐT trong thực thi công vụ.

Nội dung PHIẾU KHẢO SÁT (*như Phụ lục 01: Phiếu khảo sát đính kèm*) về Mức độ hài lòng của người dân đối với quá trình giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan Sở GDĐT bằng hình thức trực tuyến, theo đường link như sau: <https://forms.gle/PMQsYegtvvC3ADJm7>, Link này được mã hóa thành mã QR như đính kèm. Sở GDĐT kính mã QR đến quý cơ quan, đơn vị và người dân lấy ý kiến đánh giá chất lượng giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan Sở GDĐT. Việc thực hiện đánh giá, góp ý của quý cá nhân, đơn vị như *Phụ lục 02: Hướng dẫn thực hiện đánh giá, góp ý đính kèm*.

Sở GDĐT đề nghị Phòng GDĐT các huyện, thị xã, thành phố; các đơn vị trực thuộc Sở triển khai đến giáo viên, người lao động, phụ huynh để biết và tham gia ý kiến đánh giá (gửi đường Link đến các trang, nhóm zalo,... của đơn vị).

Việc khảo sát được thực hiện trong vòng 15 ngày, kể từ ngày 15/9/2021 đến hết

ngày 29/9/2021.

Rất mong nhận được sự quan tâm đánh giá, đóng góp ý kiến của Quý cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân.

Trân trọng./.

***Nơi nhận:***

- Như Kính gửi;
- Lãnh đạo Sở (chỉ đạo);
- Các phòng thuộc Sở (ph/h);
- Lưu: VT, VP, AnhBtv.

**GIÁM ĐỐC**

**Trần Thị Ngọc Châu**

**PHỤ LỤC 01: PHIẾU KHẢO SÁT**

(Đính kèm Công văn số /SGDDĐT-VP ngày tháng 9 năm 2021 của Sở GDĐT về việc triển khai khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC năm 2021 của Sở GDĐT)

**PHIẾU KHẢO SÁT**

**Mức độ hài lòng của người dân đối với quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan Sở Giáo dục và Đào tạo**

Kính gửi: Quý Ông/Bà.

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ Quý Ông/Bà ngày càng tốt hơn, chúng tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp Quý Ông/Bà đối với quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của Sở Giáo dục và Đào tạo.

**HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

Đề nghị Ông/Bà chọn vào ô trả lời tương ứng với câu hỏi. Tại mục khác: ông, bà có thể đánh nội dung thực tế khi ông bà đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính.

Trân trọng cảm ơn!

Lĩnh vực Ông/Bà liên hệ để giải quyết lĩnh vực/ hồ sơ đối với thủ tục nào của Sở Giáo dục và Đào tạo: (Có thể chọn một hoặc nhiều)

Lĩnh vực giáo dục trung học	Lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp	Lĩnh vực giáo dục dân tộc	Lĩnh vực giáo dục thường xuyên	Lĩnh vực giáo dục và đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân và cơ sở giáo dục khác	Lĩnh vực kiểm định chất lượng giáo dục	Lĩnh vực giáo dục và đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân	Lĩnh vực đào tạo với nước ngoài	Lĩnh vực thi, tuyển sinh	Lĩnh vực văn bằng, chứng chỉ

Câu 1. Ông/Bà có biết Sở GDĐT đang thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC qua mạng (mức độ 3, 4)?

Có

Không

Câu 2. Ông/Bà có biết Sở GDĐT đang thực hiện tiếp nhận hoặc trả kết quả TTHC qua hệ thống Bưu điện?

Có

Không

Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?

01 lần (chờ nhận kết quả ngay)

02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).

03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)

04 lần trở lên (01 lần nộp hồ sơ, 02 trên lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)

Ý khác:

Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

Có

Không

Ý khác:

Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

Có

Không

Ý khác:

Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?

Đúng hẹn

Sớm hơn hẹn

Trễ hẹn

Nếu ông/bà bị trễ hẹn trả kết quả, xin Ông/Bà cho biết: Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn và gửi thư xin lỗi không?

Có

Không

Ý khác:

Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà khi tiếp cận dịch vụ với những nội dung sau:

	Hài lòng	Bình thường	Không Hài lòng
Nơi giải quyết công việc tại cơ quan sạch sẽ, khang trang, gọn gàng, thơm mát, có biển hiệu, biển hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy			
Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi			
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ, tiện nghi (quạt, viết, nước			

uống, ...)			
------------	--	--	--

Câu 8. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà khi thực hiện thủ tục hành chính với những nội dung sau:

	Hài lòng	Bình thường	Không Hài lòng
Thủ tục hành chính được niềm yết công khai đầy đủ, chính xác, dễ tra cứu			
Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định			
Mức phí/ lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định			
Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định.			

Câu 9. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà khi công chức nhận và trả kết quả với những nội dung sau:

	Hài lòng	Bình thường	Không Hài lòng
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự			
Công chức chú ý lắng nghe và giải thích đầy đủ ý kiến của người dân/đại diện tổ chức và giải đáp			
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu			
Công chức tuân thủ đúng thời gian làm việc			

Câu 10. Những ý kiến đóng góp khác (nếu có): .....

.....  
...Nếu có thể, vui lòng cho biết họ tên người góp ý: .....

Địa chỉ Email, số ĐT hoặc nơi công tác: .....

Để chúng tôi phản hồi bằng văn bản đối với những ý kiến chưa hài lòng của quý vị.

*Chúng tôi trân trọng những ý kiến đóng góp quý báu của Quý Ông/Bà. Xin cảm ơn!*

## PHỤ LỤC 02: HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN ĐÁNH GIÁ, GÓP Ý

(Đính kèm Công văn số /SGDDĐT-VP ngày tháng 9 năm 2021 của Sở GDĐT về việc triển khai khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC năm 2021 của Sở GDĐT)

**Bước 1:** Dùng điện thoại di động quét mã QR sau:



Trong trường hợp điện thoại hoặc máy vi tính chưa đăng nhập tài khoản Gmail thì xin đăng nhập trước khi quét mã QR này.

**Bước 2:** Xuất hiện phiếu khảo sát, chọn lĩnh vực đã nộp hồ sơ và trả lời các câu hỏi.

**Bước 3:** Ấn nút gửi (hoàn thành phiếu khảo sát).