

UBND TỈNH ĐẮK NÔNG  
BAN QUẢN LÝ  
CÁC KHU CÔNG NGHIỆP

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

Đắk Nông, ngày tháng 8 năm 2024

Số: /BQLKCN-VP

V/v khảo sát đo lường sự hài lòng của tổ chức, doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính và thực thi công vụ

Kính gửi: Các Doanh nghiệp khu công nghiệp

Thực hiện Quyết định số 1794/QĐ-UBND ngày 27/12/2023 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Đắk Nông năm 2024; Kế hoạch số 08/KH-BQLKCN ngày 03/01/2024 của Ban Quản lý các khu công nghiệp về cải cách hành chính năm 2024.

Nhằm đo lường sự hài lòng của các Doanh nghiệp trong các khu công nghiệp, tạo điều kiện để các Doanh nghiệp phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính, đồng thời nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của các Doanh nghiệp để có giải pháp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của công chức, đề nghị các Doanh nghiệp cho biết ý kiến đánh giá về mức độ hài lòng đối với việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và thái độ phục vụ của công chức, viên chức của Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh Đắk Nông trong năm 2024 theo Phiếu khảo sát, thực hiện các hình thức sau:

Cách 1. Truy cập vào trang thông tin điện tử của Ban Quản lý các khu công nghiệp theo địa chỉ <https://bqlkcn.daknong.gov.vn>, vào mục Thông báo chọn “Khảo sát mức độ hài lòng đối với các dịch vụ công và việc thực thi công vụ”, sau đó vào đường link có địa chỉ:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfZLvPCz\\_18RnovwtkE8NSBv6p2dL3KmgYchYPTGQ8koHcvtA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfZLvPCz_18RnovwtkE8NSBv6p2dL3KmgYchYPTGQ8koHcvtA/viewform)

- Bước 1: Nhập địa chỉ email;
- Bước 2: Đánh giá khảo sát mức độ hài lòng;
- Bước 3: “Gửi” đánh giá.

Cách 2. Đánh giá trực tiếp vào Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung cấp dịch vụ công, thực thi công vụ của công chức thuộc Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh Đắk Nông (Có phiếu khảo sát gửi kèm).

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 các doanh nghiệp, đơn vị, các tổ chức, cá nhân./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Lãnh đạo Ban;
- Các phòng, đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, VP. (C)

**KT. TRƯỞNG BAN  
PHÓ TRƯỞNG BAN**

**Phạm Xuân Việt**

### PHIẾU KHẢO SÁT

**Đo lường sự hài lòng của tổ chức, doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính và thực thi công vụ của công chức, viên chức thuộc Ban Quản lý các khu công nghiệp**

Trường hợp tham gia khảo sát là:

Cá nhân:   
Tổ chức:   
Cơ quan:

Tiêu chí khảo sát	Mức độ hài lòng
<b>I. Công chức</b>	
1. Nghiệp vụ của công chức khi tiếp xúc, hướng dẫn thủ tục hành chính và các yêu cầu có liên quan	<input type="checkbox"/> Nắm vững nghiệp vụ <input type="checkbox"/> Bình Thường <input type="checkbox"/> Giải quyết công việc còn lúng túng Ý kiến khác: ..... ..... .....
2. Tinh thần trách nhiệm của công chức 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 Ý kiến khác: ..... ..... .....
3. Thái độ công chức khi tiếp xúc với Tổ chức/ cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc.	<input type="checkbox"/> Vui vẻ, hòa nhã <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Thiếu thiện cảm, khó chịu Ý kiến khác: ..... ..... .....
4. Việc hướng dẫn của công chức	<input type="checkbox"/> Tận tình, đầy đủ. <input type="checkbox"/> Chưa đầy đủ Ý kiến khác: ..... ..... .....
<b>II. Công khai</b>	
1. Quý cơ quan, đơn vị biết quy trình, thủ	<input type="checkbox"/> Bản niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và Trả

Tiêu chí khảo sát	Mức độ hài lòng
tục hành chính của BQLCKCN qua hình thức nào.	kết quả <input type="checkbox"/> Website Ban <input type="checkbox"/> Hình thức khác <input type="checkbox"/> Không biết
2. Việc công khai thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử của Ban và Trang 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: ..... ..... .....
3. 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: ..... .....
<b>III. Về thời gian giải quyết công việc</b>	
1. 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: ..... .....
2. 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: ..... ..... .....
3. Thời gian chờ để giải quyết hồ sơ	<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): ..... .....
4. 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 Bru chính công ích)	<input type="checkbox"/> 1 lần <input type="checkbox"/> 2 lần, lý do ..... <input type="checkbox"/> 3 lần, lý do .....
<b>IV. Về cơ chế giám sát, góp ý</b>	
1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị	<input type="checkbox"/> Có, đầy đủ <input type="checkbox"/> Có, nhưng chưa đầy đủ

Tiêu chí khảo sát	Mức độ hài lòng
	<input type="checkbox"/> Không có
2. 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
<b>V. Mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, công dân đối với việc thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và sự phối hợp thực thi công vụ của công</b>	
<input type="checkbox"/> Rất Hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng	
<b>VII. Ý kiến khác</b>	
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

*Chân thành cảm ơn Quý doanh nghiệp đã tham gia đánh giá, góp ý!*