

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân,
doanh nghiệp đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến
của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn năm 2020**

BỘ TRƯỞNG BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN

Căn cứ Nghị định số 15/2017/NĐ-CP ngày 17/02/2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn;

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020”;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch CCHC nhà nước giai đoạn 2016-2020;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU, PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Mục tiêu

Khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ công trực tuyến do Bộ Nông nghiệp và PTNT cung cấp nhằm:

- Xác định chỉ số và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp, qua đó, đánh giá chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Bộ Nông nghiệp và PTNT trong năm 2020.

- Nắm bắt được yêu cầu, mong đợi của người dân, doanh nghiệp để xây dựng và chỉ đạo triển khai các biện pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Bộ Nông nghiệp và PTNT, đáp ứng nhu cầu của người dân, doanh nghiệp.

- Trên cơ sở kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại các đơn vị để đưa vào đánh giá, xếp hạng CCHC năm 2020 của các đơn vị thuộc Bộ.

2. Yêu cầu

- Bám sát nội dung Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020” được ban hành kèm theo Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

- Các tiêu chí đo lường, Bộ câu hỏi khảo sát phải phù hợp với các quy định liên quan và thực tiễn cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Bộ Nông nghiệp và PTNT; dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí của đối tượng điều tra xã hội học. Phương pháp khảo sát, chọn mẫu đánh giá phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, chính xác và tính đại diện.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải phản ánh thực chất, trung thực và khách quan; giúp Bộ Nông nghiệp và PTNT xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

3. Phạm vi

Thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng cung cấp trực tuyến của 24 dịch vụ công trực tuyến kết nối Một cửa quốc gia; 30 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 do các đơn vị thuộc Bộ Nông nghiệp và PTNT đang triển khai cung cấp.

4. Đối tượng

Việc khảo sát sự hài lòng được thực hiện đối với người dân, doanh nghiệp đã trực tiếp thực hiện dịch vụ công trực tuyến thông qua Cơ chế một cửa quốc gia và Cổng dịch vụ công trực tuyến của Bộ trong năm 2020.

II. TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG

Các yếu tố đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp bao gồm 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại Bộ Nông nghiệp và PTNT: Tiếp cận dịch vụ; Thủ tục hành chính; Công chức giải quyết công việc; Kết quả cung ứng dịch vụ công và Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị; với 22 tiêu chí, áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi giao dịch tại các đơn vị thuộc Bộ Nông nghiệp và PTNT, cụ thể như sau:

1. Tiếp cận dịch vụ: gồm 3 tiêu chí

- Địa chỉ dịch vụ công trực tuyến được công bố rõ ràng.
- Các trường thông tin trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến dễ khai báo.
- Người dân/doanh nghiệp dễ dàng liên hệ với bộ phận hỗ trợ phần mềm trực tuyến của Bộ.

2. Thủ tục hành chính: gồm 6 tiêu chí

- Thủ tục hành chính được đăng tải đầy đủ, công khai, chính xác, kịp thời theo đúng quy định.
- Các quy định, biểu mẫu thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo.
- Thành phần, số lượng hồ sơ mà người dân/doanh nghiệp phải nộp là đúng quy định.
- Mức phí/lệ phí mà người dân/doanh nghiệp phải nộp là đúng quy định.
- Thời gian từ khi nộp hồ sơ cho đến khi nhận phản hồi của cơ quan giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.
- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định.

3. Công chức hướng dẫn giải quyết công việc: gồm 6 tiêu chí

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.
- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/doanh nghiệp.
- Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/doanh nghiệp.
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.
- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

4. Kết quả cung ứng dịch vụ công: gồm 3 tiêu chí

- Kết quả đúng quy định.
- Kết quả có thông tin đầy đủ.
- Kết quả có thông tin chính xác.

5. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị: gồm 4 tiêu chí

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp người dân, doanh nghiệp đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Bộ. Các tiêu chí đo lường sự hài lòng về yếu tố này gồm:

- Bộ có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.
- Người dân/doanh nghiệp thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
- Bộ có tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân/doanh nghiệp.
- Bộ có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân/doanh nghiệp.

III. PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT, ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Phương pháp

Sử dụng phương pháp Điều tra xã hội học để thu thập thông tin bằng 02 phương thức sau:

- Khảo sát trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử của Bộ; Trang web của các đơn vị thuộc Bộ; Cổng Dịch vụ công trực tuyến của Bộ.
- Khảo sát qua thư điện tử.

2. Đối tượng điều tra xã hội học

Là người dân, doanh nghiệp đã thực hiện TTHC và nhận kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Bộ Nông nghiệp và PTNT trong năm 2020.

3. Phiếu điều tra xã hội học

Phiếu Điều tra xã hội học gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, doanh nghiệp lựa chọn. Câu hỏi của phiếu Điều tra xã hội học thể hiện nội dung của các tiêu chí đo lường sự hài lòng; đồng thời phản ánh quá trình, kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến, sự mong đợi của người dân, doanh nghiệp đối với việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Bộ Nông nghiệp và PTNT.

4. Tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát

Trên cơ sở thu thập thông tin khảo sát từ phiếu điều tra xã hội học, Văn phòng Thường trực cải cách hành chính (Vụ Tổ chức cán bộ) tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê để tổng hợp kết quả.

IV. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Thời gian hoàn thành	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
1	Ban hành Kế hoạch khảo sát và Bộ Tiêu chí khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng cung cấp dịch	Trước ngày 30/8/2020	Vụ Tổ chức cán bộ	Các đơn vị có liên quan

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Thời gian hoàn thành	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
	vụ công trực tuyến của Bộ			
2	Khảo sát, điều tra xã hội học đối với người dân, doanh nghiệp trực tiếp sử dụng dịch vụ công trực tuyến do Bộ Nông nghiệp và PTNT cung cấp	Từ 01/9-20/12/2020	Vụ Tổ chức cán bộ	- Người dân, doanh nghiệp trực tiếp sử dụng dịch vụ công trực tuyến của Bộ; - Các Tổng cục, Cục có dịch vụ công trực tuyến; - Trung tâm Tin học và Thống kê
3	Tổng hợp, phân tích thông tin, số liệu để xác định Chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với các dịch vụ công trực tuyến do Bộ Nông nghiệp và PTNT cung cấp	Từ 20/12/2020-20/01/2021	Vụ Tổ chức cán bộ	Trung tâm Tin học và Thống kê
4	Tổng hợp Báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với các dịch vụ công trực tuyến do Bộ Nông nghiệp và PTNT cung cấp	Trước 31/01/2021	Vụ Tổ chức cán bộ	Trung tâm Tin học và Thống kê
5	Báo cáo/Công bố Chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với các dịch vụ công trực tuyến do Bộ Nông nghiệp và PTNT cung cấp; đề xuất giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại Bộ	Tháng 02/2021	Vụ Tổ chức cán bộ	Các đơn vị có liên quan

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Vụ Tổ chức cán bộ

- Theo dõi, đôn đốc, giám sát, kiểm tra các đơn vị trực thuộc Bộ triển khai Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với các dịch vụ công trực tuyến do Bộ Nông nghiệp và PTNT cung cấp.

- Tổng hợp, xây dựng và trình Bộ phê duyệt Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với các dịch vụ công do Bộ Nông nghiệp và PTNT cung cấp. Tổ chức công bố kết quả khảo sát.

- Tiếp tục nghiên cứu, rà soát, đề xuất các biện pháp điều chỉnh bộ câu hỏi, công cụ hoặc phương pháp, cách thức tổ chức triển khai khảo sát phù hợp với thực tế và điều kiện của Bộ theo mỗi giai đoạn.

2. Các Tổng cục, Cục thuộc Bộ

Triển khai khảo sát phục vụ xác định Chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với các dịch vụ công trực tuyến do Bộ Nông nghiệp và PTNT cung cấp trong phạm vi trách nhiệm đơn vị theo hướng dẫn của Bộ.

3. Văn phòng Bộ

Phối hợp với các cơ quan báo chí tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm, ý thức của người dân, doanh nghiệp, và đội ngũ công chức trong quá trình tham gia khảo sát sự hài lòng và giám sát chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ công trực tuyến của Bộ.

4. Trung tâm Tin học và Thống kê

Phối hợp với Vụ Tổ chức cán bộ trong quá trình khảo sát, tổng hợp thông tin, báo cáo kết quả khảo sát.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng vụ Tổ chức cán bộ, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Lưu VT, TCCB.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Hà Công Tuấn

Phụ lục**MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC***(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BNN-TCCB**ngày tháng năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và PTNT)***BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT**

PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG DÀNH CHO NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CỦA BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT

Với mong muốn phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn, xin Ông/Bà cho biết cảm nhận của mình chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Bộ Nông nghiệp và PTNT trong thời gian vừa qua, Chúng tôi cam kết toàn bộ nội dung khảo sát sẽ được giữ bí mật,

Với câu hỏi có ô vuông (□) trước mỗi phương án trả lời, xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn.

Trân trọng cảm ơn!

A. THÔNG TIN CHUNG

STT	Câu hỏi	Trả lời
1	Lĩnh vực thủ tục hành chính mà Ông/Bà thực hiện là gì?	<input type="checkbox"/> Trồng trọt <input type="checkbox"/> Bảo vệ thực vật <input type="checkbox"/> Chăn nuôi <input type="checkbox"/> Thú y <input type="checkbox"/> Quản lý chất lượng nông lâm sản và thủy sản <input type="checkbox"/> Thủy sản <input type="checkbox"/> Lâm nghiệp
2	Tên thủ tục hành chính mà Ông/Bà đã thực hiện?
3	Ông/Bà đã từng xin cấp dịch vụ nêu trên tại Bộ Nông nghiệp và PTNT bao giờ chưa?	<input type="checkbox"/> Đây là lần đầu tiên <input type="checkbox"/> Trước đây đã từng làm

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5=rất hài lòng, 4=hài lòng, 3=bình thường, 2=không hài lòng và 1=rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Địa chỉ dịch vụ công trực tuyến được công bố rõ ràng	5	4	3	2	1
2. Các trường thông tin trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến dễ khai báo	5	4	3	2	1
3. Ông/Bà dễ dàng liên hệ với bộ phận hỗ trợ phần mềm trực tuyến của Bộ	5	4	3	2	1
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
4. Thủ tục hành chính được đăng tải đầy đủ, công khai, chính xác, kịp thời theo đúng quy định	5	4	3	2	1
5. Các quy định, biểu mẫu thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo	5	4	3	2	1
6. Thành phần, số lượng hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
7. Mức lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Thời gian từ khi nộp hồ sơ cho đến khi nhận phản hồi của cơ quan giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết hồ sơ (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ cho đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1

B. CẢM NHẬN VỀ CHẤT LƯỢNG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Ông/bà cảm nhận như thế nào về chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Cục/Tổng cục thuộc Bộ Nông nghiệp và PTNT đối với dịch vụ mà Ông/Bà sử dụng, qua các nội dung ở dưới đây:

Câu 1: Ông/Bà tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính qua hình thức nào? (có thể chọn nhiều phương án trả lời)

- Qua hỏi người thân, bạn bè
- Qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến của Bộ Nông nghiệp và PTNT
- Qua Cổng Một cửa quốc gia
- Qua Cổng Thông tin điện tử của Bộ Nông nghiệp và PTNT
- Qua website của các đơn vị thuộc Bộ
- Khác (xin nêu rõ):

Câu 2: Ông/Bà đã thực hiện khai báo, sửa hồ sơ trực tuyến bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu khởi tạo hồ sơ cho đến lần nhận kết quả)?

..... lần

Câu 3: Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- Có
- Không

Câu 4: 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

Câu 5: Bộ trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?

- Đúng hẹn
- Sớm hơn hẹn
- Trễ hẹn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “Trễ hẹn”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

Bộ có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?

- Có
- Không

Bộ có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?

- Có
- Không

Câu 6: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:

III. CÔNG CHỨC HƯỚNG DẪN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TRỰC TUYẾN					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện doanh nghiệp	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện doanh nghiệp	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
14. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
15. Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber...) để hỗ trợ trực tuyến	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN					
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được chấp thuận hoặc không chấp thuận)	5	4	3	2	1
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ (Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22)					
19. Bộ có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp	5	4	3	2	1
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1

22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

Câu 7: Xin ông/bà chỉ ra các yếu tố ưu tiên mà ông/bà mong muốn Bộ Nông nghiệp và PTNT cải thiện để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trong thời gian tới?

- Mở rộng thêm các kênh thông tin để người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận thông tin tìm hiểu về cơ quan giải quyết thủ tục thuộc Bộ Nông nghiệp và PTNT
- Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính, đơn giản hóa thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết thủ tục hành chính
- Tăng cường hơn nữa việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính
- Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức giải quyết công việc đối với người dân, doanh nghiệp
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức giải quyết công việc đối với người dân, doanh nghiệp
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp
- Yếu tố khác (xin ghi cụ thể):

.....

.....

.....

.....

.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!