

Số: /KH - CHK

Hà Nội, ngày 08 tháng 8 năm 2022

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực hàng không tại Bộ phận Một cửa (Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính) năm 2022

Thực hiện công văn số 7663/BGTVT-VP ngày 28/7/2022 của Bộ Giao thông vận tải, Cục Hàng không xây dựng Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) lĩnh vực hàng không tại Bộ phận Một cửa (Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC) năm 2022, chi tiết như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc tiếp nhận và giải quyết TTHC lĩnh vực hàng không tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC năm 2022 của Cục Hàng không Việt Nam, nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan. Thông qua đó, nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của các cơ quan nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu:

a) Phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai;

b) Kết quả đảm bảo tính chính xác, khách quan, phản ánh sát thực tế; giúp các cơ quan xác định được giải pháp khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

II. NỘI DUNG, HÌNH THỨC, ĐỐI TƯỢNG VÀ THỜI GIAN KHẢO SÁT

1. Nội dung lấy ý kiến khảo sát:

Các yếu tố đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước tạo nên chất lượng của một dịch vụ hành chính do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp, cụ thể:

a) Tiếp cận dịch vụ: Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ, sự hài lòng đối với thông tin về dịch vụ và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính;

b) Thủ tục hành chính: Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính và sự hài lòng về thủ tục hành chính;

c) Sự phục vụ của công chức: Đánh giá về thái độ phục vụ, hiệu quả giải quyết công việc của công chức và sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức trong thực hiện TTHC;

d) Kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước: Đánh giá kết quả người dân, tổ chức nhận được kết quả từ cơ quan hành chính nhà nước, thời gian giải quyết công việc, chi phí người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc và sự hài lòng về kết quả giải quyết công việc, việc tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Phương thức khảo sát

Thực hiện khảo sát trực tuyến bằng Phiếu khảo sát có chứa mã QR (*kèm theo Kế hoạch này*). Phiếu khảo sát có chứa mã QR được gửi tới cơ quan, đơn vị trong và ngoài ngành và được niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC Cục HKVN, trang thông tin điện tử của Cục HKVN để thực hiện khảo sát trực tuyến đối với người dân và tổ chức trong thời gian từ ngày 15/8/2022 -15/9/2022.

3. Đối tượng

Đối tượng khảo sát: Người dân, tổ chức thực hiện TTHC lĩnh vực hàng không trong thời gian thực hiện khảo sát.

4. Thời gian khảo sát: Từ ngày 15/8/2022 - 15/9/2022.

5. Số lượng phiếu khảo sát: Khảo sát tất cả tổ chức, cá nhân thực hiện giao dịch TTHC tại Bộ phận Một cửa của Cục HKVN trong thời gian từ ngày 15/8/2022 – 15/9/2022. Số lượng phiếu khảo sát thu về phải đảm bảo tối thiểu 80% so với mã số hồ sơ được trả kết quả trong thời gian khảo sát.

6. Quy trình thực hiện khảo sát

Bước 1: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính in và niêm yết bản giấy Phiếu khảo sát có chứa mã QR (*dùng để hướng dẫn người dân và tổ chức được khảo sát*) tại vị trí phù hợp; gửi văn bản (*đính kèm Phiếu khảo sát có chứa mã QR*) tới cơ quan, đơn vị trong và ngoài ngành để thực hiện khảo sát trực tuyến.

Bước 2: Công chức một cửa các phòng: Tiêu chuẩn an toàn bay, Kế hoạch và Đầu tư, An ninh hàng không, Quản lý Cảng hàng không & Sân bay, Pháp chế - Hợp tác quốc tế, Quản lý hoạt động bay, Vận tải hàng không, Khoa học công nghệ & Môi trường (*sau đây gọi là các phòng trực tiếp giải quyết TTHC*) hướng dẫn người dân và tổ chức được khảo sát quét mã QR bằng điện thoại để thực hiện khảo sát trực tuyến trước khi nhận kết quả giải quyết TTHC; cung cấp mã hồ sơ tiếp nhận thủ tục hành chính cho người dân và tổ chức để thực hiện khảo sát trực tuyến.

Bước 3: Công chức một cửa các phòng trực tiếp giải quyết TTHC hướng dẫn người dân và tổ chức được khảo sát hoàn thành phiếu khảo sát trực tuyến bằng cách trả lời các câu hỏi (câu hỏi đánh dấu * là câu bắt buộc phải điền thông tin). Sau khi hoàn thành lần lượt từng trang câu hỏi, nhấn nút “LƯU” để hoàn thành khảo sát trực tuyến. Việc kiểm tra hoàn thành Phiếu khảo sát được thực hiện thông qua hệ thống cập nhập kết quả trực tuyến do Bộ Giao thông

vận tải cung cấp. Văn phòng sẽ gửi đường link qua group zalo Hỗ trợ Một cửa để kiểm tra việc hoàn thành Phiếu khảo sát ngay sau khi nhận được đường link do do Bộ GTVT cung cấp.

Bước 4: Trên cơ sở kết quả khảo sát, các phòng trực tiếp giải quyết TTHC có trách nhiệm tổng hợp kết quả khảo sát (*Mẫu báo cáo kết quả khảo sát được đính kèm Kế hoạch này*), gửi về Văn phòng Cục HKVN trước ngày 18/9/2022.

Bước 5: Trên cơ sở báo cáo kết quả khảo sát của các phòng trực tiếp giải quyết TTHC, Văn phòng Cục phối hợp với các phòng có TTHC đối chiếu số liệu khảo sát, tổng hợp, báo cáo Bộ GTVT về việc tổ chức thực hiện Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC lĩnh vực hàng không tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC năm 2022.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Văn Phòng Cục HKVN

a) Trên cơ sở Kế hoạch của Bộ GTVT, xây dựng Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC của Cục HKVN năm 2022 trình Lãnh đạo Cục phê duyệt.

b) Chủ trì, phối hợp với các phòng trực tiếp giải quyết TTHC triển khai, thực hiện Kế hoạch trên.

c) Niêm yết Kế hoạch khảo sát, Phiếu khảo có chứa mã QR tại Bộ phận Một cửa; đăng tải Kế hoạch khảo sát, Phiếu khảo sát trên trang thông tin điện tử của Cục HKVN; phối hợp với các phòng trực tiếp giải quyết TTHC gửi văn bản tới các đơn vị trong và ngoài ngành để hướng dẫn thực hiện khảo sát trực tuyến trước khi nhận kết quả giải quyết TTHC.

d) Căn cứ kết quả khảo sát do các phòng trực tiếp giải quyết TTHC gửi, Văn phòng tổng hợp, báo cáo Bộ GTVT trước ngày 20/9/2022.

2. Giao các phòng: Tiêu chuẩn an toàn bay, Kế hoạch và Đầu tư, An ninh hàng không, Quản lý Cảng hàng không & Sân bay, Pháp chế - Hợp tác quốc tế, Quản lý hoạt động bay, Vận tải hàng không, Khoa học công nghệ & Môi trường

a) Triển khai, thực hiện hướng dẫn công dân, tổ chức hoàn thành Phiếu khảo sát trực tuyến trước khi nhận kết quả giải quyết TTHC; cung cấp mã số hồ sơ cho tổ chức, cá nhân để hoàn thành Phiếu khảo sát đảm bảo số Phiếu khảo sát tương ứng với mã số hồ sơ TTHC trong thời gian từ ngày 15/8/2022 - 15/9/2022.

b) Gửi danh sách cơ quan, đơn vị trong ngành hàng không, kèm địa chỉ gửi về Văn phòng Cục trước ngày 10/8/2022 để Văn phòng Cục gửi văn bản (kèm Phiếu khảo sát) hướng dẫn hoàn thành Phiếu khảo sát trực tuyến. Sau hạn nêu trên, các phòng không gửi danh sách thì chủ động gửi văn bản thông báo, hướng dẫn tới các cơ quan, đơn vị.

Đối với cơ quan, đơn vị ngoài ngành, cá nhân liên hệ thực hiện giải quyết TTHC, đề nghị các phòng chủ động thông báo, hướng dẫn.

c) Báo cáo kết quả thực hiện khảo sát (*Mẫu báo cáo kết quả khảo sát được đính kèm Kế hoạch này*), gửi Văn phòng Cục trước ngày 18/9/2022 để Văn phòng Cục tổng hợp báo cáo Bộ GTVT.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc tiếp nhận và giải quyết TTHC lĩnh vực hàng không tại Bộ phận Một cửa năm 2022 của Cục Hàng không Việt Nam, đề nghị các đơn vị, cá nhân liên quan nghiêm túc triển khai, thực hiện.

Nơi nhận:

- Cục trưởng (để báo cáo);
- Các Phó Cục trưởng;
- Các phòng: QLC, VTHK, ANHK, KHĐT, TCATB, QLHĐB, KHCN&MT, PC-HTQT, VP (để thực hiện);
- Trang thông tin điện tử Cục HKVN;
- Lưu: VT, VP.

**KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG**

Đinh Việt Sơn

PHIẾU KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI VIỆC GIẢI QUYẾT
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA (BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH) NĂM 2022

Tên thủ tục hành chính:

Tên cơ quan giải quyết: Cục Hàng không Việt Nam

BƯỚC 1: QUÉT MÃ QR ĐỂ THỰC HIỆN KHẢO SÁT



BƯỚC 2: THỰC HIỆN KHẢO SÁT THEO CÁC NỘI DUNG SAU

I. Nhập mã hồ sơ: (Ông/bà điền Mã hồ sơ thủ tục hành chính do đơn vị cung cấp):

II. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính

Cá nhân

Tổ chức

III. Nội dung khảo sát

Đề nghị Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông (□) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn (mỗi câu chỉ chọn 01 phương án trả lời) hoặc điền vào chỗ trống.

1. Ông/Bà đánh giá thế nào về hình thức thực hiện TTHC mà ông bà đã lựa chọn để thực hiện:

1.1. Đối với các TTHC thực hiện trực tiếp

Rất hài lòng

Hài lòng

Không hài lòng: Ghi rõ lý do:

1.2. Đối với các TTHC thực hiện trực tuyến

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Không hài lòng: Ghi rõ lý do:

1.3. Đối với các TTHC thực hiện bằng hình thức khác.

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Không hài lòng: Ghi rõ lý do:

2. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác theo quy định?

- Được niêm yết, công khai đầy đủ, chính xác theo quy định
- Không niêm yết, công khai đầy đủ, chính xác theo quy định

3. Ông/Bà đánh giá thế nào về thái độ phục vụ của công chức trong hướng dẫn giải quyết TTHC

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Không hài lòng

4. Theo Ông/Bà thành phần hồ sơ TTHC theo quy định hiện hành có phù hợp không?

- Có
- Không

5. Ông/Bà có phải nộp giấy tờ nào ngoài thành phần hồ sơ TTHC theo quy định?

- Có phải nộp
- Không phải nộp

6. Ông/Bà đánh giá thế nào về thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định

- Phù hợp
- Không phù hợp
- Cần giảm thời gian giải quyết

7. Thời gian Cơ quan nhà nước giải quyết TTHC cho ông/bà so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật?

- Ngắn hơn so với quy định
- Bằng thời gian quy định
- Dài hơn quy định

8. Nếu TTHC của Ông/bà thực hiện có quy định về phí/lệ phí, đề nghị Ông/bà cho ý kiến đối với các nội dung sau: *(Bỏ qua nếu TTHC thực hiện không có quy định về phí/lệ phí)*

8.1. Hình thức nộp, thanh toán phí/lệ phí

- Trực tiếp
- Trực tuyến
- Hình thức khác

8.2. Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc thanh toán phí/lệ phí,

- Có gặp khó khăn
- Không gặp khó khăn

8.3. Nếu có gặp khó khăn thì cụ thể là khó khăn gì?

.....
.....

9. Số lần Ông/Bà phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC:

- Không phải liên hệ;
- Một lần liên hệ;
- Hơn một lần liên hệ

10. Số lượng cơ quan ông/bà phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính

- Không phải liên hệ.
- Phải liên hệ với một cơ quan.
- Phải liên hệ với hơn một cơ quan.

11. Cơ quan trả kết quả có đúng hẹn?

- Có
- Không

12. Kết quả thủ tục hành chính Ông/Bà nhận được

- Đầy đủ, chính xác, đúng quy định
- Không đầy đủ theo quy định
- Cần sửa lại thông tin

13. Cơ quan nhà nước có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị?

- Có bố trí
- Không bố trí

14. Kiến nghị, phản ánh của ông bà thuộc nội dung nào sau đây (nếu ông/bà không có phản ánh, kiến nghị thì bỏ qua câu này)

- Kiến nghị về những vướng mắc, bất cập về quy định hành chính
- Phản ánh về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện

15. Ông/Bà đánh giá thế nào về việc tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị (nếu ông/bà không có phản ánh, kiến nghị thì bỏ qua câu này)

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Không hài lòng: Ghi rõ lý do:

16. Theo Ông/Bà, trong thời gian tới Cơ quan hành chính nhà nước cần phải cải thiện gì để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức? (có thể chọn nhiều đáp án)

- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết TTHC/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa TTHC: Rút ngắn thời gian, giảm phí/lệ phí quyết TTHC...
- Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc, cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức.
- Khác (ghi rõ)

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN

Số: /
V/v thực hiện Kế hoạch khảo sát mức độ
hài lòng đối với việc giải quyết TTHC
lĩnh vực hàng không tại Bộ phận Một
cửa năm 2022

Hà Nội, ngày tháng ... năm 2022

Kính gửi: Văn phòng

Thực hiện Kế hoạch số... về việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) lĩnh vực hàng không tại Bộ phận Một cửa của Cục HKVN năm 2022, phòngtổng hợp kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch khảo sát như sau:

I. Kết quả khảo sát

Từ ngày 15/8/2022 đến ngày 15/9/2022, phòngđã triển khai thực hiện khảo sát đối với người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa, chi tiết cụ thể như sau:

* **Tổng số TTHC thực hiện từ ngày 15/8/2022 – 15/9/2022 :.....TTHC**

* **Tổng số phiếu khảo sát thu về: phiếu.**

* **Các nội dung chính được khảo sát: (Thông kê đầy đủ tỷ lệ % theo các câu hỏi khảo sát sau: 1, 2, 3,5,8,9,11,13,16)**

“VD: Câu 1. Ông/Bà đánh giá thế nào về hình thức thực hiện TTHC mà ông bà đã lựa chọn để thực hiện:

1.1. Đối với các TTHC thực hiện trực tiếp

Rất hài lòng: 50 (phiếu tick rất hài lòng)/100 (tổng số phiếu thu về) = 50%

Hài lòng: 50/100 = 50%

Không hài lòng: 0%”

II. Nhận xét chung

Qua triển khai thực hiện Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc tiếp nhận và giải quyết TTHC lĩnh vực hàng không tại Bộ phận Một cửa năm 2022 cho thấy:

- Mặt được:.....

- Một số hạn chế.....

III. Kiến nghị (nếu có)

.....

