

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THỊ XÃ BÌM SƠN**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: **748**/UBND-VP
V/v khảo sát hiện trạng việc tiếp
nhận và trả lời phản ánh, kiến
nghị của người dân, doanh nghiệp.

Bim Sơn, ngày **20** tháng 4 năm 2018

Kính gửi: Văn phòng UBND Tỉnh Thanh Hóa.

Thực hiện Công văn số 270/VP-CNTT ngày 06 tháng 4 năm 2018 của Văn phòng UBND Tỉnh Thanh Hóa về việc khảo sát hiện trạng việc tiếp nhận và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp. UBND thị xã Bim Sơn đã thực hiện khảo sát thực tế trên địa bàn Thị xã Bim Sơn.

(Có mẫu phiếu khảo sát kèm theo).

UBND Thị xã Bim Sơn báo cáo để Văn phòng UBND Tỉnh tổng hợp theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT.



Mai Đình Lâm

**PHIẾU KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG VIỆC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ LỜI
PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP**

I. THÔNG TIN CHUNG

Đơn vị được khảo sát:

Tên đơn vị: UBND Thị xã Bim Sơn

Địa chỉ: Số 28, đường Trần Phú, Phường

Điện thoại: 02373.824.207 Fax: 02373.825.355

Tên cán bộ cung cấp thông tin: Lê Thị Hoa

Chức vụ: Phó GD Trung tâm Hành chính công Thị xã Bim Sơn

Điện thoại: 02373.761.666 Email:hoalt.bimson

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Nội dung trong phiếu khảo sát liên quan đến việc tiếp nhận và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; không bao gồm việc tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn giải đáp pháp luật.

1. Cơ quan/đơn vị có thực hiện tiếp nhận và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp:

Có

Không

2. Cơ quan/đơn vị có ban hành quy chế tiếp nhận và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp:

Có

Không

3. Kênh tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp, người dân của tại cơ quan/đơn vị:

Qua phản ánh trực tiếp tại cơ quan/đơn vị

Qua đơn thư (văn bản) phản ánh, kiến nghị văn bản

Qua hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp của Văn phòng Chính phủ.

Qua các phương tiện thông tin đại chúng (báo, đài)

Qua đường dây nóng

Qua các kênh khác:.....

4. Kênh trả lời phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp, người dân của tại cơ quan/đơn vị:

- Trả lời trực tiếp tại cơ quan/đơn vị
- Trả lời bằng văn bản
- Qua hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp của Văn phòng Chính phủ.
- Trả lời qua các phương tiện thông tin đại chúng (báo, đài)
- Trả lời qua đường dây nóng
- Trả lời qua các kênh khác:.....

5. Kênh trả lời phản ánh, kiến nghị nào của cơ quan/đơn vị được người dân, doanh nghiệp đón nhận nhiều nhất:

- Trả lời trực tiếp tại cơ quan/đơn vị
- Trả lời bằng văn bản
- Trả lời qua các phương tiện thông tin đại chúng (báo, đài)
- Trả lời qua đường dây nóng
- Trả lời qua các kênh khác:.....

6. Cơ quan/đơn vị có sử dụng kênh mạng xã hội nào để trao đổi, tương tác với người dân, doanh nghiệp:

- Facebook
- Zalo
- Twiter
- Website
- Không sử dụng

7. Thời gian cơ quan/đơn vị trả lời các phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp, người dân (kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị):

- Dưới 5 ngày
- Dưới 10 ngày
- Dưới 20 ngày
- Dưới 30 ngày
- Trên 30 ngày
- Khác (ghi số ngày cụ thể):

8. Nguyên nhân ảnh hưởng đến thời gian trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp:

- Qua các kênh phản ánh, kiến nghị không trực tiếp nên mất thời gian tiếp nhận.

- Nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến nhiều cơ quan/đơn vị khác nên cần phối hợp giải quyết.
- Thiếu nguồn lực để kiểm tra và giải quyết kịp thời
- Khác:.....

9. Cơ quan/đơn vị có mong muốn ứng dụng Công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp:

- Có
- Không

10. Cơ quan/đơn vị mong muốn thời gian trả lời phản ánh của người dân khi áp dụng ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận và trả lời phản ánh của người dân:

- Dưới 2 ngày
- Dưới 5 ngày
- Dưới 10 ngày
- Dưới 20 ngày
- Dưới 30 ngày
- Khác (ghi số ngày cụ thể):

11. Khi áp dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp. Cơ quan/đơn vị mong muốn giải quyết được vấn đề gì:

- Trả lời nhanh phản ánh của người dân.
- Người dân có thể theo dõi được quy trình, tình trạng xử lý.
- Lưu lại dữ liệu lịch sử các vấn đề đã được giải quyết.
- Có sự liên kết giữa các cơ quan/đơn vị với nhau.
- Khác:.....

12.. Hiện trạng nguồn nhân lực công nghệ thông tin của cơ quan/đơn vị:

12.1. Đơn vị/Phòng ban quản trị vận hành phần mềm, hệ thống:

Văn phòng HĐND&UBND Thị xã Bim Sơn

12.2. Năng lực:

STT	Nội dung	Số lượng	Ghi chú
1	Tổng số cán bộ chuyên trách CNTT	01	
2	Số cán bộ quản trị hệ thống	01	
3	Số cán bộ hỗ trợ kỹ thuật	01	

Khác:

12.3. Nhu cầu đào tạo, tập huấn và tham gia các khóa học cho các cán bộ để quản trị và vận hành hệ thống phần mềm:

STT	Nội dung khóa học	Có	Không	Số lượng đào tạo dự kiến
1	Đào tạo, chuyển giao công nghệ liên quan đến hệ thống (quản trị và vận hành hệ thống)	<input checked="" type="checkbox"/>		2
2	Đào tạo tập huấn sử dụng hệ thống cho người dùng.	<input checked="" type="checkbox"/>		3
3	Đào tạo nâng cao khác (tóm tắt, mô tả khóa học)			

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT:

- Sớm hoàn thiện hệ thống tiếp nhận, trả lời kiến nghị của doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ để phục vụ người dân và doanh nghiệp;
- Tổ chức tập huấn, đào tạo nâng cao nghiệp vụ cho cán bộ phụ trách phần mềm hệ thống tiếp nhận, trả lời kiến nghị của doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ.

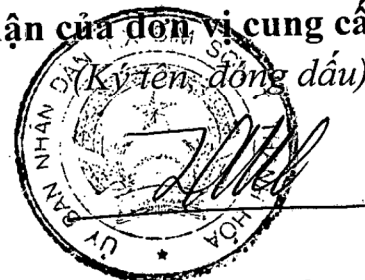
Bim Son, ngày 18 tháng 4 năm 2018

Cán bộ cung cấp thông tin
(Ký, ghi rõ họ tên)



Lê Thi Hoa

Xác nhận của đơn vị cung cấp thông tin
(Ký tên, đóng dấu)



Mai Đình Lâm