BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM

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

Số: 3613 /CHHVN-PC
V/v khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC trong lĩnh vực hàng hải năm 2023

Hà Nội, ngày 22 tháng 8 năm 2023

Kính gửi:
- Bộ phận Một cửa Cơ quan Cục HHVN (Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả Cơ quan Cục HHVN);
- Chi cục Hàng hải Việt Nam tại Hải Phòng;
- Chi cục Hàng hải Việt Nam tại TP. Hồ Chí Minh;
- Các Cảng vụ hàng hải.

Ngày 14/8/2023, Bộ Giao thông vận tải ban hành Quyết định số 1010/QĐ-BGTVT của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về việc Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực hàng hải năm 2023. Để triển khai Quyết định, Cục Hàng hải Việt Nam yêu cầu Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả Cơ quan Cục HHVN, Chi cục Hàng hải Việt Nam và các Cảng vụ hàng hải thực hiện Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực hàng hải năm 2023 với mục đích, yêu cầu và nội dung, hình thức, đối tượng, địa điểm và thời gian khảo sát như sau:

1. Mục đích

Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực hàng hải năm 2023, Cục Hàng hải Việt Nam (Cục HHVN) và các đơn vị trực thuộc Cục HHVN nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và công tác tiếp nhận phản ánh kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính trong lĩnh vực hàng hải. 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 liên quan đến thủ tục hành chính trong lĩnh vực hàng hải nói riêng.

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.

3. 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, viên chức: Đánh giá về thái độ phục vụ, hiệu quả giải quyết công việc của công chức, viên chức và sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức, viên 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;

đ) 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;

e) Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với các quy trình giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính;

g) Một số đề xuất, kiến nghị của người dân, tổ chức nhằm nâng cao chất lượng phụ vụ của các đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính.

4. Phương thức khảo sát

Thực hiện khảo sát theo mẫu Phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực hàng hải năm 2023 bằng hình thức trực tuyến *(gửi kèm theo)* đến người dân, tổ chức là đối tượng thực hiện thủ tục hành chính để trả lời.

5. Đối tượng và địa điểm khảo sát

a) Đối tượng khảo sát: Người dân, tổ chức thực hiện TTHC trong thời gian thực hiện khảo sát.

b) Địa điểm khảo sát: Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả Cơ quan Cục HHVN và các đơn vị thực hiện thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực hàng hải khác.

6. Thời gian khảo sát: Thực hiện khảo sát đối với các hồ sơ TTHC được tiếp nhận từ ngày 15/8/2023 - 30/9/2023.

7. Quy trình thực hiện khảo sát

- ***Bước 1***: Bộ phận trả kết quả thủ tục hành chính tại các đơn vị thực hiện khảo sát tiến hành in và niêm yết bản giấy của mẫu phiếu khảo sát (dùng để hướng dẫn đối tượng được khảo sát) tại vị trí phù hợp.

- Bước 2: Hướng dẫn điền phiếu khảo sát cho cá nhân, tổ chức sau khi trả kết quả TTHC (áp dụng đối với các trường hợp nhận kết quả TTHC trong thời gian từ 15/8/2023 đến 30/9/2023). Đối với các trường hợp đã nhận kết quả TTHC nhưng chưa thực hiện khảo sát thì các đơn vị thực hiện tương tự trường hợp nhận kết quả qua hình thức trực tuyến và hình thức khác tại bước 2.2, 2.3).

Bước 2.1. Trong trường hợp người thực hiện TTHC nhận kết quả trực tiếp tại cơ quan, đơn vị: Hướng dẫn đối tượng được khảo sát quét mã QR bằng điện thoại để thực hiện khảo sát trực tuyến.

Bước 2.2. Trong trường hợp người thực hiện TTHC nhận kết quả qua hình thức trực tuyến: Gửi Email hướng dẫn đối tượng được khảo sát thực hiện khảo sát trực tuyến thông qua đường dẫn tới khảo sát (do Văn phòng Bộ GTVT cung cấp).

Bước 2.3. Trong trường hợp người thực hiện TTHC nhận kết quả qua hình thức khác: Gửi kèm kết quả thủ tục hành chính mã QR của phiếu khảo sát kèm văn bản đề nghị hoàn thiện kháo sát của đơn vị thực hiện khảo sát).

- ***Bước 3***: Hết thời hạn khảo sát, các đơn vị kiểm tra việc điền thông tin của các đối tượng được khảo sát (thông qua hệ thống cập nhập kết quả trực tuyến: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1keCHS3alDtrp254DPSPMH4gfmDRLUOBmbKMhNnLJvI/edit?usp=sharing). Trong trường hợp các thông tin được điền chưa đầy đủ, sai sót thì các đơn vị chủ động liên hệ với các đối tượng được khảo sát để hoàn thành đầy đủ các câu hỏi bắt buộc trong phiếu khảo sát.

- ***Bước 4***: Trên cơ sở kết quả khảo sát, Cục HHVN tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát (trừ các thủ tục được thực hiện tại Bộ GTVT) về Văn phòng Bộ GTVT.

- ***Bước 5***: Văn phòng Bộ GTVT sử dụng phần mềm thống kê chuyên dụng để xử lý số liệu và đối chiếu với báo cáo của Cục HHVN.

8. Tổ chức thực hiện

a) Phòng Pháp chế Cục HHVN

- Tham mưu triển khai thực hiện Kế hoạch này;

- Tổng hợp kết quả khảo sát, báo cáo Bộ GTVT.

b) Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả Cơ quan Cục HHVN, Chi cục Hàng hải và Cảng vụ hàng hải:

- Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả Cơ quan Cục HHVN tổ chức triển khai, hướng dẫn người dân, tổ chức hoàn thành Phiếu khảo sát khi nhận kết quả các thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả.

- Chi cục Hàng hải, Cảng vụ Hàng hải tổ chức triển khai, hướng dẫn người dân, tổ chức hoàn thành Phiếu khảo sát khi nhận kết quả các thủ tục hành chính tại đơn vị.

- Tổng hợp và gửi báo cáo kết quả khảo sát; giải trình rõ lý do (*trong trường hợp kết quả Phiếu khảo sát không hài lòng hoặc có nội dung không đạt*) về Cục HHVN (qua Phòng Pháp chế) kết quả việc thực hiện khảo sát **trước ngày 04/10/2023**.

Cục Hàng hải Việt Nam yêu cầu Bộ phận Một cửa Cơ quan Cục HHVN và các đơn vị nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Cục trưởng (để b/c);
- Văn phòng Cục (để p/h);
- Lưu: VT, PC.

KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM

Hoàng Hồng Giang