

KẾ HOẠCH

Đo lường sự thỏa mãn của tổ chức/công dân về dịch vụ hành chính công

1. Mục tiêu:

Tiếp tục triển khai thực hiện Quyết định số 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về việc ban hành quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh; đồng thời giúp Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai có thể nhìn nhận tổng thể hoạt động của Sở thông qua việc nhận xét, góp ý của các tổ chức, công dân thụ hưởng những dịch vụ công do Sở cung cấp, qua đó xác định được những cơ hội để cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 được tốt hơn; Sở Thông tin và Truyền thông ban hành Kế hoạch đo lường sự thỏa mãn của tổ chức, công dân về dịch vụ hành chính công do Sở cung cấp thông qua việc chấm điểm vào phiếu đánh giá Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Sở tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai.

2. Nội dung triển khai khảo sát, đo lường:

Đo lường sự thỏa mãn của tổ chức, công dân khi thực hiện các thủ tục hành chính công tại các quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai gồm:

Số TT	Tên thủ tục hành chính
I. Lĩnh vực Báo chí	
01	Trung bày tranh, ảnh và các hình thức thông tin khác bên ngoài trụ sở cơ quan đại diện nước ngoài, tổ chức nước ngoài
02	Cấp phép xuất bản Bản tin
03	Thay đổi nội dung ghi trong giấy phép xuất bản Bản tin
04	Cho phép hợp báo nước ngoài
05	Cho phép hợp báo trong nước
II. Lĩnh vực Phát thanh - Truyền hình và Thông tin - Điện tử	
01	Thông báo thay đổi chủ sở hữu, địa chỉ trụ sở chính của tổ chức, doanh nghiệp đã được cấp Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp
02	Cấp Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp
03	Cấp sửa đổi, bổ sung Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp
04	Cấp lại Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp
05	Cấp gia hạn Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp

06	Thông báo thay đổi trụ sở chính, văn phòng giao dịch, địa chỉ đặt hoặc cho thuê máy chủ của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng.
07	Thông báo thay đổi cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng do chia tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi công ty theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp; thay đổi phần vốn góp dẫn đến thay đổi thành viên góp vốn (hoặc cổ đông) có phần vốn góp từ 30% vốn điều lệ trở lên.
08	Thông báo thay đổi phương thức, phạm vi cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng đã được phê duyệt
09	Thông báo thay đổi tên miền khi cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử trên trang thông tin điện tử (trên internet), kênh phân phối trò chơi (trên mạng viễn thông di động); thể loại trò chơi (G2, G3, G4); thay đổi trụ sở chính của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G2, G3, G4 trên mạng.
10	Thông báo thay đổi cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G2, G3, G4 trên mạng do chia tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi công ty theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp; thay đổi phần vốn góp dẫn đến thay đổi thành viên góp vốn (hoặc cổ đông) có phần vốn góp từ 30% vốn điều lệ trở lên.
11	Cấp đăng ký thu tín hiệu truyền hình nước ngoài trực tiếp từ vệ tinh
12	Cấp sửa đổi, bổ sung giấy chứng nhận đăng ký thu tín hiệu truyền hình nước ngoài trực tiếp từ vệ tinh

III. Lĩnh vực Xuất bản, In và phát hành

01	Cấp giấy phép hoạt động in
02	Cấp lại giấy phép hoạt động in
03	Đăng ký hoạt động cơ sở in
04	Thay đổi thông tin đăng ký hoạt động cơ sở in
05	Đăng ký sử dụng máy photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu
06	Chuyển nhượng máy photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu
07	Cấp phép xuất bản tài liệu không kinh doanh
08	Cấp giấy phép hoạt động in xuất bản phẩm
09	Cấp lại giấy phép hoạt động in xuất bản phẩm
10	Cấp đổi giấy phép hoạt động in xuất bản phẩm
11	Cấp giấy phép in gia công xuất bản phẩm cho nước ngoài
12	Cấp giấy phép nhập khẩu xuất bản phẩm không kinh doanh
13	Cấp giấy phép tổ chức triển lãm, hội chợ xuất bản phẩm
14	Đăng ký hoạt động phát hành xuất bản phẩm
15	Đăng ký lại hoạt động phát hành xuất bản phẩm

IV. Lĩnh vực Bưu chính

01	Cấp giấy phép bưu chính
02	Sửa đổi, bổ sung giấy phép bưu chính
03	Cấp lại giấy phép bưu chính khi hết hạn
04	Cấp lại giấy phép bưu chính khi bị mất hoặc hư hỏng không sử dụng được
05	Cấp văn bản xác nhận văn bản thông báo hoạt động bưu chính
06	Cấp lại văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính khi bị mất hoặc hư hỏng không sử dụng được

3. Phương pháp thu thập

☐ Fax

☒ Gửi phiếu đánh giá:

☐ Điện thoại

☐ Khác:

4. Các tổ chức, công dân cần khảo sát

Các tổ chức, công dân được thụ hưởng những dịch vụ hành chính công do Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai cung cấp.

5. Số lượng phiếu; thời gian tiến hành khảo sát

- Số lượng phiếu khảo sát: Theo số lượng hồ sơ tổ chức/công dân nộp
- Thời gian khảo sát: Từ ngày 10 tháng 3 đến hết ngày 10 tháng 12 năm 2022.

6. Tổ chức thực hiện

Giao Văn phòng Sở phối hợp với Bưu điện tỉnh Gia Lai (nhân viên Bưu điện thường trực tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Sở tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai) triển khai thực hiện kế hoạch nói trên. Văn phòng Sở có trách nhiệm tổng hợp tình hình thực hiện tham mưu báo cáo với Ủy ban nhân dân tỉnh; Lãnh đạo Sở; Ban ISO 9001:2015 của Sở; Sở Nội vụ; Sở Khoa học và Công nghệ theo quy định./.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Sở KH&CN;
- Sở Nội vụ;
- Ban ISO Sở;
- Bưu điện tỉnh;
- Tổ chức, công dân liên quan;
- Lưu VT, VP, Ban ISO.

Nguyễn Ngọc Hùng

SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG TỈNH GIA LAI

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ BỘ PHẬN MỘT CỬA
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG TỈNH GIA LAI**

Số TT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Ghi chú
1	Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa của Sở Thông tin và Truyền thông	2		
1.1	Bộ phận "Một cửa" của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai tiếp nhận, xem xét, thẩm định, phê duyệt hoặc trình phê duyệt và trả kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng TTHC theo danh mục TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành: 2 điểm			
1.2	100% TTHC thuộc thẩm quyền được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai (trừ các TTHC quy định tại các Điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP): 1 điểm			
1.3	Dưới 100% TTHC thuộc thẩm quyền được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai (trừ các TTHC quy định tại các Điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP): 0 điểm			
2	Công khai thủ tục hành chính	2		
2.1	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 2 hình thức sau: hình thức niêm yết (tại Bộ phận Một cửa, nơi giải quyết TTHC) và hình thức điện tử (gồm các phương thức: trên Trang thông tin điện tử của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai; trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh; trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh): 2 điểm			
2.2	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết và thêm 01 (một) phương thức điện tử nêu tại điểm 2.1 mục này: 1 điểm			
2.3	Không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời hoặc được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 01 (một) hình thức (niêm yết hoặc điện tử) nêu tại điểm 2.1 mục này: 0 điểm			
3	Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân	2		
3.1	Không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài: 2 điểm			

3.2	Tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không xử lý kéo dài: 1 điểm			
3.3	Dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài: 0 điểm			
4	Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Sở Thông tin và Truyền thông	2		
4.1	Tối thiểu 20% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được đưa vào triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 ; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 30%; và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn: 2 điểm			
4.2	Có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đối với thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 15% đến dưới 30%; và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn: 1 điểm			
4.3	Không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt dưới 15%; hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc quá hạn: 0 điểm			
Tổng cộng:		8		