

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH  
THANH TRÀ TỈNH

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**  
**TCVN ISO 9001:2015**  
**QUY TRÌNH CHẤT LƯỢNG**  
**QT-05**

**KHẢO SÁT VÀ LẤY Ý KIẾN ĐÁNH GIÁ CỦA TỔ CHỨC/CÔNG DÂN**

Người thực hiện	Họ và tên	Chức danh	Chữ ký
Người soạn thảo	Lê Văn Lịnh	Chuyên viên Văn Phòng	
Người xem xét	Lê Văn Tăng	Phó Chánh Thanh tra	
Người phê duyệt	Trần Văn Minh Trí	Chánh Thanh tra	





THANH TRA TỈNH TÂY NINH	QUY TRÌNH Khảo sát và lấy ý kiến đánh giá của Tổ chức/Công dân	Mã hiệu: QT-05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 28/02/2020

## MỤC LỤC

### SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CÀN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Lê Văn Linh	Lê Văn Tăng	Trần Văn Minh trí
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên VP	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU



ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH  
THANH TRA TỈNH

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**  
**TCVN ISO 9001:2015**  
**QUY TRÌNH CHẤT LƯỢNG**  
**QT-05**

**KHẢO SÁT VÀ LẤY Ý KIẾN ĐÁNH**  
**GIÁ CỦA TỔ CHỨC/CÔNG DÂN**

Người thực hiện	Họ và tên	Chức danh	Chữ ký
Người soạn thảo	Lê Văn Linh	Chuyên viên Văn Phòng	
Người xem xét	Lê Văn Tăng	Phó Chánh Thanh tra	
Người phê duyệt	Trần Văn Minh Trí	Chánh Thanh tra	






THANH TRA TỈNH TÂY NINH	QUY TRÌNH Khảo sát và lấy ý kiến đánh giá của Tổ chức/Công dân	Mã hiệu: QT-05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 28/02/2020

## MỤC LỤC

### SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CÀN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Lê Văn Linh	Lê Văn Tăng	Trần Văn Minh trí
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên VP	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU





<b>THANH TRA TỈNH TÂY NINH</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT-05
	<b>Khảo sát và lấy ý kiến đánh giá của Tổ chức/Công dân</b>	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 28/02/2020

Thanh tra tỉnh Tây ninh xây dựng và duy trì việc áp dụng tài liệu này qua việc đo lường sự cảm nhận của các tổ chức công dân về dịch vụ do Thanh tra tỉnh Tây ninh cung cấp.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Tài liệu này được áp dụng cho đo lường sự hài lòng của TCCD thuộc phạm vi hệ thống quản lý chất lượng của Thanh tra tỉnh Tây ninh.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

## 4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- TTr: Thanh tra
- VP: Văn phòng
- STCL:Sổ tay chất lượng
- QT: Quy trình
- HD:Hướng dẫn công việc
- CTT: Chánh Thanh tra
- CVP:Chánh Văn phòng.
- CBCC VC: Cán bộ công chức
- TCCD: Tổ chức công dân

## 5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
01	Tiếp nhận danh sách tổ chức công dân đã tiếp nhận dịch vụ từ các Phòng Nghiệp vụ, sàng lọc, lập danh sách cần gửi phiếu thăm dò và trình Chánh Thanh tra.	Công chức được phân công		
02	Phê duyệt danh sách đề nghị	CTT		BM-05-01
04	Gửi phiếu thăm dò đến các tổ chức công dân theo danh sách được duyệt	Công chức được phân công		BM-05-02 BM-05-03
05	Thu thập phiếu thăm dò đã gửi, tổng hợp, báo cáo đến CVP	Công chức được phân công		BM-05-04
06	Xem xét, đề xuất biện pháp cải tiến khi cần thiết và trình CTT	CVP		
07	Quyết định các biện pháp cải tiến	CTT		
08	Tổ chức thực hiện các biện pháp đã được CTT phê duyệt	CVP và các Trưởng phòng có liên quan		
09	Lưu hồ sơ	CC được		

<b>THANH TRA TỈNH TÂY NINH</b>	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Khảo sát và lấy ý kiến đánh giá của Tổ chức/Công dân</b>	Mã hiệu: QT-05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 28/02/2020

	-Phiếu thăm dò -Hồ sơ về thực hiện biện pháp cải tiến	phân công		

#### 6. BIỂU MẪU

TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
01	BM-05-01	Kế hoạch triển khai đo lường
02	BM-05-02	Công văn khảo sát
03	BM-05-03	Phiếu khảo sát sự hài lòng của TCCD
04	BM-05-04	Báo cáo kết quả khảo sát

#### 7. HỒ SƠ LƯU

TT	Nội dung hồ sơ	Đơn vị lưu trữ	Thời gian lưu
1	Kế hoạch đo lường	Các phòng chuyên môn Kết thúc năm làm việc chuyển về kho lưu trữ	03 năm
2	Phiếu thăm dò sự hài lòng của TCCD Báo cáo kết quả khảo sát		03 năm

Ghi chú: Kết thúc năm làm việc chuyển về kho lưu trữ

UBND TỈNH TÂY NINH  
THANH TRA TỈNH

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

Số: / KH-TTr

Tây Ninh, ngày tháng năm

**KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI**  
**(đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân)**

**1. Mục tiêu khảo sát:**

Nhằm giúp Thanh tra tỉnh có thể nhìn nhận tổng thể hoạt động của chính mình thông qua việc nhận xét, góp ý của các đơn vị thụ hưởng những dịch vụ do cơ quan cung cấp, qua đó xác định được những cơ hội để cải tiến hệ thống chất lượng được tốt hơn.

**2. Dịch vụ/ Công việc: Không có**

**3. Phương pháp thu thập:**

Fax

Gửi thư

Điện thoại

Khác

**4. Các đơn vị cần thăm dò:**

STT	TÊN ĐƠN VỊ	ĐỊA CHỈ	ĐIỆN THOẠI
1			
2			

5. Thời gian tiến hành khảo sát: từ ngày .....đến ngày .....

6. Chi phí cần thiết cho cuộc khảo sát:

- Chi phí dịch vụ chuyên phát được tính theo giá của bưu điện.

- Chi phí tài liệu, photo phiếu khảo sát, văn phòng phẩm.

*Nơi nhận:*

- LĐ Thanh tra tỉnh;
- Các phòng nghiệp vụ;
- Lưu: VT.

**PHÊ DUYỆT**



UBND TỈNH TÂY NINH  
THANH TRA TỈNH

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

Số: /TTr-VP

Tây Ninh, ngày ..... tháng ..... năm 20.....

V/v khảo sát sự hài lòng

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã.

Căn cứ Kế hoạch số ...../KH-TTr ngày ..... tháng ..... năm 20.... của Thanh tra tỉnh về triển khai đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân trên địa bàn tỉnh đối với sự phục vụ của Thanh tra tỉnh năm 20.....

Nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả quản lý nhà nước đối với các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh trên địa bàn tỉnh, Thanh tra tỉnh trân trọng đề nghị Quý cơ quan, tổ chức cho ý kiến nhận xét, đánh giá vào Phiếu khảo sát đối với các thủ tục hành chính, công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ (*Phiếu khảo sát kèm theo*).

Thời gian gửi phiếu khảo sát về Thanh tra tỉnh chậm nhất là ngày ..... tháng ..... năm 20.....

Rất mong Quý cơ quan, tổ chức quan tâm cho ý kiến để Thanh tra tỉnh có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao hơn nữa sự hài lòng của tổ chức, công dân.

Trân trọng cảm ơn./.

**Nơi nhận:**

- Theo KH .....
- LĐ Thanh tra tỉnh;
- Lưu: VT, VP.

**PHÊ DUYỆT**



**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**Sự hài lòng của tổ chức đối với Thanh tra tỉnh**  
**trong việc áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015**  
*(Kèm theo ..... ngày .../.../.....*  
*của Thanh tra tỉnh)*

Nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước đối với các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh trên địa bàn tỉnh. Thanh tra tỉnh đề nghị Quý Cơ quan, Đơn vị cho biết ý kiến đối với hoạt động phối hợp thực hiện nhiệm vụ giữa Thanh tra tỉnh với các Sở, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

Quý Cơ quan, Đơn vị khoanh tròn vào sự lựa chọn tương ứng với các mức như sau :

- (1) Tốt/ Rất hài lòng
- (2) Đạt yêu cầu/ hài lòng
- (3) Chưa đạt yêu cầu/ Không hài lòng

**1. Thái độ của công chức Thanh tra tỉnh đối với Cơ quan, Đơn vị**

Vui vẻ, quan tâm	1	2	3
------------------	---	---	---

Ý kiến góp ý khác: .....

.....

.....

**2. Việc giữ gìn hồ sơ do Cơ quan, Đơn vị gửi**

Không thất lạc hồ sơ	1	2	3
----------------------	---	---	---

Ý kiến góp ý khác: .....

.....

.....

**3. Chất lượng xử lý hồ sơ của Thanh tra tỉnh đối với các hồ sơ của Cơ quan, Đơn vị đã gửi**

Chính xác, khách quan	1	2	3
-----------------------	---	---	---

Ý kiến góp ý khác: .....

.....

.....

**4. Thời gian Thanh tra tỉnh xử lý các hồ sơ của Cơ quan, Đơn vị**

Đúng thời gian đã cam kết	1	2	3
---------------------------	---	---	---

Ý kiến góp ý khác: .....

.....

**5. Góp ý chung:**

.....

.....

.....

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**  
(Ký tên, đóng dấu)



UBND TỈNH TÂY NINH  
**THANH TRA TỈNH**

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

Số: /BC-TTr

Tây Ninh, ngày tháng năm

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT**  
**đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân**

Thanh tra tỉnh Tây Ninh đã áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong các hoạt động tại đơn vị, để đánh giá rút kinh nghiệm, cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ ngày càng tốt hơn khi các cơ quan, tổ chức đến liên hệ công tác.

Thực hiện theo kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của khách hàng theo định kỳ.

Thanh tra tỉnh đã chọn ..... đơn vị, tổ chức để gửi phiếu khảo sát. Kết quả như sau;

Tổng số phiếu phát ra ..... phiếu / đã thu về ..... phiếu.

Phân tích kết quả đo lường.

**1. Thái độ của CBNV Thanh tra tỉnh đối với Đơn vị/ Ông/ Bà**

(1) Tốt/ Rất hài lòng	phiếu	Đạt %
(2) Đạt yêu cầu/ hài lòng	phiếu	Đạt %
(3) Chưa đạt yêu cầu/ Không hài lòng	phiếu	Đạt %

**2. Việc giữ gìn hồ sơ do Đơn vị/ Ông/ Bà nộp**

(1) Tốt/ Rất hài lòng	phiếu	Đạt %
(2) Đạt yêu cầu/ hài lòng	phiếu	Đạt %
(3) Chưa đạt yêu cầu/ Không hài lòng	phiếu	Đạt %

**3. Chất lượng xử lý hồ sơ của Thanh tra tỉnh đối với các hồ sơ của Đơn vị/Ông/Bà nộp**

(1) Tốt/ Rất hài lòng	phiếu	Đạt %
(2) Đạt yêu cầu/ hài lòng	phiếu	Đạt %
(3) Chưa đạt yêu cầu/ Không hài lòng	phiếu	Đạt %

**4. Thời gian Thanh tra tỉnh xử lý các hồ sơ của Đơn vị/ Ông/ Bà**

(1) Tốt/ Rất hài lòng	phiếu	Đạt %
(2) Đạt yêu cầu/ hài lòng	phiếu	Đạt %
(3) Chưa đạt yêu cầu/ Không hài lòng	phiếu	Đạt %

**5. Góp ý chung: .....**

**Nơi nhận:**

- LĐ Thanh tra tỉnh;
- Ban ISO;
- Lưu VT, HS.

**PHÊ DUYỆT**

