

UBND TỈNH KONTUM  
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Số: /SGDDĐT-VP

V/v triển khai khảo sát trải nghiệm  
người dùng dịch vụ công trực tuyến

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

Kon Tum, ngày tháng năm

- Kính gửi:
- Bộ Phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Giáo dục và Đào tạo tại Trung tâm phụ vụ hành chính công tỉnh Kon Tum;
  - Các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo.

Căn cứ Công văn số 6769/VP-TTHCC ngày 17/9/2024 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc khảo sát trải nghiệm người dùng dịch vụ công trực tuyến;

Nhằm triển khai dịch vụ công trực tuyến bảo đảm yêu cầu tại khoản 2, Điều 14 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP: “*Hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng phải có giao diện thân thiện, dễ sử dụng, an toàn, bảo mật, lấy tổ chức, cá nhân làm trung tâm*”, Sở Giáo dục và Đào tạo Kon Tum đề nghị:

- Bộ Phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Giáo dục và Đào tạo tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh đăng tải địa chỉ đường dẫn truy cập và cung cấp thông tin khảo sát người dân và doanh nghiệp trên các Trang Thông tin điện tử của tỉnh; hướng dẫn tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin khảo sát trải nghiệm người dùng dịch vụ công trực tuyến đối với mỗi hồ sơ tiếp nhận trong thời gian khảo sát: **Từ ngày 25/9/2024 đến hết ngày 10/10/2024**. Địa chỉ đường dẫn truy cập và cung cấp thông tin khảo sát: <https://form.gov.vn/7HHQWhE0>. Hoặc sử dụng mã QR để khảo sát (có mã QR kèm theo).

- Các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo tổ chức tuyên truyền, phổ biến, triển khai đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, học sinh, cha mẹ học sinh và người dân bằng các hình thức phù hợp để thực hiện cung cấp thông tin khảo sát trải nghiệm người dùng dịch vụ công trực tuyến.

- Văn phòng Sở Giáo dục và Đào tạo đăng tải địa chỉ đường dẫn truy cập và cung cấp thông tin khảo sát người dân và doanh nghiệp trên Trang Thông tin điện tử (Website) của Ngành.

Sở Giáo dục và Đào tạo đề nghị Bộ Phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Giáo dục và Đào tạo tại Trung tâm phụ vụ hành chính công tỉnh Kon Tum quan tâm phối hợp triển khai thực hiện; các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo khẩn trương triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- VP UBND tỉnh (báo cáo);
- Giám đốc Sở GDĐT (báo cáo);
- Các PGĐ Sở GDĐT (để biết);
- Lưu: VT, VP<sub>(NTĐ)</sub>.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Trọng Thắng**



## PHỤ LỤC

### Mẫu Phiếu khảo sát Trải nghiệm người sử dụng dịch vụ công trực tuyến

#### I. Mục đích khảo sát

Khảo sát nhằm nâng cao hiệu quả cung cấp và sử dụng DVCTT trên địa bàn tỉnh Kon Tum đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tại địa chỉ đăng nhập (<https://dichvucong.kontum.gov.vn>) theo yêu cầu tại khoản 2 Điều 14 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ.

#### II. Thời gian khảo sát

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 25/9/2024 đến hết ngày 10/10/2024

#### III. Nội dung khảo sát:

##### 1. Thông tin cá nhân

- Họ và tên:
- Địa chỉ email:
- Số điện thoại:
- Địa chỉ:

##### 2. Mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến

- Bạn đã sử dụng dịch vụ công trực tuyến bao nhiêu lần trong năm qua?
  - [ ] 1-2 lần
  - [ ] 3-5 lần
  - [ ] Hơn 5 lần
  - [ ] Chưa từng sử dụng

##### 3. Đánh giá về giao diện và tính năng

- Bạn có thấy giao diện của cổng dịch vụ công trực tuyến dễ sử dụng không?
  - [ ] Rất dễ
  - [ ] Dễ
  - [ ] Bình thường
  - [ ] Khó
  - [ ] Rất khó
- Các tính năng trên cổng dịch vụ công trực tuyến có đáp ứng nhu cầu của bạn không?
  - [ ] Đáp ứng đầy đủ
  - [ ] Đáp ứng một phần
  - [ ] Đáp ứng ít
  - [ ] Đáp ứng
  - [ ] Không đáp ứng

##### 4. Trải nghiệm sử dụng dịch vụ

- Bạn có gặp khó khăn gì khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến không?
  - [ ] Không
  - [ ] Có. Nếu có, vui lòng mô tả chi tiết khó khăn bạn gặp phải:....

**5. Đánh giá về thời gian xử lý**

- Thời gian xử lý yêu cầu của bạn trên cổng dịch vụ công trực tuyến có nhanh chóng không?
  - [ ] Rất nhanh
  - [ ] Nhanh
  - [ ] Bình thường
  - [ ] Chậm
  - [ ] Rất chậm

**6. Đánh giá về hỗ trợ người sử dụng (người nộp hồ sơ trực tuyến)**

- Bạn có hài lòng với sự hỗ trợ từ nhân viên khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến không?
  - [ ] Rất hài lòng
  - [ ] Hài lòng
  - [ ] Bình thường
  - [ ] Không hài lòng
  - [ ] Rất không hài lòng

**7. Đánh giá mức độ thân thiện**

- Bạn có thấy cổng dịch vụ công trực tuyến thân thiện với người dùng không?
  - [ ] Rất thân thiện
  - [ ] Thân thiện
  - [ ] Bình thường
  - [ ] Không thân thiện
  - [ ] Rất không thân thiện
- Bạn có gặp khó khăn gì khi tìm kiếm thông tin trên cổng dịch vụ công trực tuyến không?
  - [ ] Không
  - [ ] Có. Nếu có, vui lòng mô tả chi tiết khó khăn bạn gặp phải:...

**8. Ý kiến khác về việc sử dụng tiện ích đối với hệ thống**

- Việc đăng nhập bằng VNeID hiện nay của bạn vào hệ thống có gặp khó khăn gì không?
  - [ ] Có. Nếu có, vui lòng mô tả chi tiết khó khăn bạn gặp phải:...
  - [ ] Không
- Việc thanh toán trực tuyến trên hệ thống hiện nay có gặp khó khăn gì không?
  - [ ] Có. Nếu có, vui lòng mô tả chi tiết khó khăn bạn gặp phải:...
  - [ ] Không

**9. Đề xuất cải tiến**

- Bạn có đề xuất gì để cải thiện dịch vụ công trực tuyến không?

**10. Thông tin nơi nộp hồ sơ**

- Vui lòng cung cấp thông tin nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính bạn thường thực hiện:

- Cấp tỉnh
- Cấp huyện
- Cấp xã
- Nơi nộp hồ sơ cụ thể:.....
- Vui lòng cung cấp thông tin hệ thống bạn thường nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến
  - Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Kon Tum
  - Hệ thống khác:.....

**Mã QR Khảo sát trải nghiệm người sử dụng dịch vụ công trực tuyến**

