

UBND TỈNH BẮC GIANG
SỞ TƯ PHÁP

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

Số: 645 /STP-KSTTHC

Bắc Giang, ngày 25 tháng 8 năm 2017


V/v đề nghị tham gia ý kiến vào dự thảo Quy định về điều tra, khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bắc Giang

Kính gửi:

- Các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố.

Thực hiện Kế hoạch số 4084/KH-UBND ngày 20/12/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh về kiểm soát thủ tục hành chính năm 2017 và để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về việc cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh; Sở Tư pháp đã xây dựng dự thảo Quy định về điều tra, khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bắc Giang (sau đây viết tắt là Quy định).

Để hoàn thiện dự thảo Quy định trước khi trình UBND tỉnh xem xét ban hành, Sở Tư pháp đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương tham gia đóng góp ý kiến vào dự thảo Quy định và các nội dung có liên quan (*gửi kèm theo Công văn này*). Văn bản đóng góp ý kiến gửi về Sở Tư pháp trước ngày 05/9/2017 qua đường công văn và địa chỉ email: kiemsoat_tthc@bacgiang.gov.vn.

Mọi vướng mắc trong quá trình đóng góp ý kiến xin liên hệ: Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, Sở Tư pháp (Số điện thoại: 02043.829.005)./. 

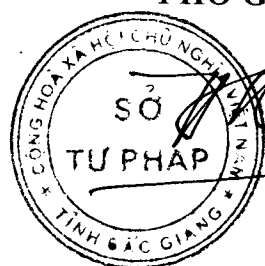
Nơi nhận:

- Lưu: VT, KSTTHC.

Bản điện tử:

- Như trên;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh BG;
- GD, PGD Vang.
- Phòng Xây dựng và Kiểm tra VBQPPL (tham gia ý kiến);

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC




Đỗ Xuân Vang

Số: /QĐ-UBND

Bắc Giang, ngày tháng năm 2017

DỰ THẢO 3

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về điều tra, khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bắc Giang

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC GIANG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 18 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2011-2020;

Căn cứ Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Bộ Nội vụ về phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước”;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp tại Tờ trình số /TTr-STP ngày .../.../2017,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về điều tra, khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ;
- Sở Tư pháp (03 bản);
- Lưu: VT, NC.

Bản điện tử:

- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh Bắc Giang;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH

Lại Thanh Sơn

QUY ĐỊNH

Về điều tra, khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bắc Giang
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /8/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Giang)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng điều tra, khảo sát

1. Phạm vi điều tra, khảo sát

Điều tra, khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước bao gồm:

- a) Các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh.
- b) Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện);
- c) Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã).

2. Đối tượng điều tra, khảo sát là người dân, doanh nghiệp có giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước để giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 2. Nguyên tắc điều tra, khảo sát

1. Mọi người dân, doanh nghiệp đều có quyền tham gia góp ý, đánh giá sự hài lòng đối với cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Việc điều tra, khảo sát được thực hiện trên tinh thần tự nguyện, khách quan, minh bạch và dân chủ. Các thông tin do người dân, doanh nghiệp cung cấp trong quá trình điều tra, khảo sát được bảo mật.

3. Điều tra, khảo sát chỉ thực hiện đối với người dân, doanh nghiệp đã hoặc đang thực hiện giao dịch thủ tục hành chính.

Chương II

NỘI DUNG THỰC HIỆN

Điều 3. Nội dung điều tra, khảo sát

1. Nội dung điều tra, khảo sát được xây dựng dựa trên các tiêu chí sau:

a) Tiếp cận dịch vụ và điều kiện phục vụ: Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin về thủ tục hành chính; cung cấp dịch vụ, cơ sở vật chất tại nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

b) Thủ tục hành chính: Đánh giá về quy định thủ tục hành chính.

c) Sự phục vụ của công chức: Đánh giá sự hài lòng đối với về sự phục vụ, hiệu quả của công chức trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

d) Giải quyết thủ tục hành chính: Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cơ quan hành chính nhà nước, thời gian giải quyết, chi phí phải trả khi thực hiện thủ tục hành chính.

2. Các nội dung điều tra, khảo sát tại khoản 1 Điều này được lập thành Phiếu điều tra, khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính ban hành kèm theo Quy định này.

Điều 4. Hình thức điều tra, khảo sát

Việc khảo sát, lấy ý kiến người dân, doanh nghiệp được thực hiện thông qua một (01) hoặc kết hợp các hình thức sau đây:

1. Phòng vấn trực tiếp.

2. Lấy Phiếu điều tra, khảo sát trực tiếp tại nơi giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

3. Lấy Phiếu điều tra, khảo sát trực tuyến thông qua Trang thông tin điện tử, Cổng thông tin điện tử.

4. Lấy Phiếu điều tra, khảo sát thông qua các hội nghị, hội thảo.

5. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị địa phương mở rộng các hình thức điều tra, khảo sát thông qua các hình thức phù hợp khác.

Điều 5. Thực hiện điều tra, khảo sát

1. Tự điều tra, khảo sát của các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã.

a) Các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện và UBND cấp xã tiến hành tự điều tra, khảo sát đối với sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính trên các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thông qua các hình thức quy định tại Điều 4.

b) Số lượng mẫu phiếu điều tra, khảo sát

Đối với các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh: Số lượng Phiếu điều tra, khảo sát bảo đảm tối thiểu bằng 20% số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính

Đối với UBND cấp huyện: Số lượng Phiếu điều tra, khảo sát bảo đảm tối thiểu bằng 15% số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

Đối với UBND cấp xã: Số lượng Phiếu điều tra, khảo sát bảo đảm tối thiểu 10% số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

c) Việc điều tra, khảo sát được thực hiện trên tất cả các lĩnh vực. Số lượng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính là trung bình số lượng hồ sơ giải quyết của 02 năm liền trước của năm điều tra, khảo sát.

2. Điều tra, khảo sát độc lập

a) Chủ tịch UBND tỉnh quyết định thành lập Tổ điều tra, khảo sát độc lập sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh trong trường hợp cần thiết.

b) Căn cứ tình hình thực tế Tổ điều tra, khảo sát độc lập xác định số lượng mẫu phiếu cần lấy đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế.

c) Mẫu phiếu điều tra, khảo sát: Tổ điều tra, khảo sát độc lập có thể sử dụng mẫu phiếu Phụ lục 1 hoặc Phụ lục 3 ban hành kèm theo Quy định này.

Điều 6. Thời gian thực hiện điều tra, khảo sát

1. Các cơ quan, đơn vị thực hiện điều tra, khảo sát thường xuyên trong năm. Thời gian điều tra, khảo sát bắt đầu từ tháng 1 hàng năm.

2. Báo cáo kết quả điều tra, khảo sát trước ngày 30/11 của năm điều tra, khảo sát.

Điều 7. Xử lý kết quả điều tra, khảo sát

1. Xử lý kết quả tự điều tra, khảo sát của các sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

a) Các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh phối hợp với Trung tâm hành chính công tỉnh, UBND cấp huyện và UBND cấp xã định kỳ tiến hành tổng hợp thu thập Phiếu điều tra, khảo sát đảm bảo số lượng theo quy định tại khoản 1 Điều 4 Quy định này.

b) Thực hiện phân loại mẫu phiếu, phân tích, tổng hợp và đánh giá trung thực, khách quan kết quả điều tra, khảo sát theo Phụ lục 2 của Quy định này.

c) Tổ chức thông báo kết quả điều tra, khảo sát đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị; công khai kết quả điều tra, khảo sát tại trụ sở làm việc của cơ quan, đơn vị trên các phương tiện thông tin đại chúng.

2. Xử lý kết quả điều tra, khảo sát độc lập

a) Sau khi tiến hành điều tra, khảo sát lấy ý kiến, các thông tin, dữ liệu thu thập được sẽ được nhập vào phần mềm, sau đó dữ liệu được xử lý, phân tích bằng phần mềm thống kê chuyên dụng SPSS.

b) Công khai kết quả điều tra, khảo sát độc lập trên các phương tiện thông tin đại chúng.

c) Trên cơ sở kết quả thực hiện điều tra, khảo sát độc lập phân tích, đánh giá, đo lường về sự hài lòng chung của người dân, doanh nghiệp trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

d) Kết quả điều tra, khảo sát là thông tin để tham mưu giúp UBND tỉnh chỉ đạo, đề ra các giải pháp hiệu quả, thiết thực nhằm nâng cao chất lượng cũng như sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 8. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí triển khai điều tra, khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan quản lý nhà nước được bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của từng cơ quan, đơn vị.

2. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp với dịch vụ công thực hiện theo quy định của Bộ Tài chính và của UBND tỉnh.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan

1. Trách nhiệm của các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã

a) Tuyên truyền, vận động người dân, doanh nghiệp tích cực tham gia đóng góp ý kiến để nâng cao tinh thần giám sát và tính dân chủ của người dân.

b) Bố trí hòm phiếu tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để bỏ phiếu điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

c) Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả điều tra, khảo sát về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Tư pháp) để tổng hợp, xác định mức độ hài lòng trên phạm vi toàn tỉnh.

2. Trách nhiệm của Sở Tư pháp

a) Tổng hợp kết quả điều tra, khảo sát của các cơ quan, đơn vị, địa phương; tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh công bố kết quả điều tra, khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp hàng năm.

b) Tham mưu chỉ đạo các biện pháp cải tiến chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, dịch vụ sự nghiệp công trên địa bàn tỉnh; đưa kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng vào đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính hàng năm.

c) Đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Quy định; kiến nghị, đề xuất khen thưởng các cơ quan, tổ chức và cá nhân có thành tích xuất sắc, xử lý trách nhiệm các cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện không tốt.

d) Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch điều tra, khảo sát độc lập của năm dự kiến tiến hành điều tra, khảo sát; thành lập Tổ Điều tra, khảo sát độc lập của tỉnh.

3. Sở Tài chính có trách nhiệm tham mưu UBND tỉnh trong việc cân đối, bố trí kinh phí thực hiện triển khai điều tra, khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh và hướng dẫn quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí theo quy định hiện hành.

4. Trách nhiệm phối hợp của người dân, doanh nghiệp

a) Hợp tác với cơ quan, đơn vị chủ trì triển khai điều tra, khảo sát mức độ hài lòng, cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, trung thực để bảo đảm kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng chính xác và khách quan.

b) Phản ánh, gửi ý kiến phản hồi về kết quả điều tra, khảo sát đánh giá mức độ hài lòng, cách thức tổ chức thực hiện để các cơ quan chức năng rút kinh nghiệm, có giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện.

5. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, các tổ chức chính trị - xã hội và các đoàn thể cấp tỉnh, cấp huyện đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện điều tra, khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện.

6. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Bắc Giang và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện điều tra, khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp cung cấp thông tin phục vụ điều tra, khảo sát, công bố kịp thời kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đến các tầng lớp nhân dân.

Điều 10. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề cần sửa đổi, bổ sung, Sở Tư pháp có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo trình UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lại Thanh Sơn

Phụ lục 1

PHIẾU ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2017
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Giang)

Mẫu số 1

Logo Chung tay cải cách thủ tục hành chính

PHIẾU ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT Sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước

Nhằm nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính. Đề nghị ông/bà cho ý kiến trung thực, thẳng thắn về sự hài lòng của ông/bà về việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước trong các câu hỏi dưới đây:

Ông/bà cho biết ý kiến bằng cách đánh dấu "X" vào ô "□"

Ông/Bà đã liên hệ để giải quyết thủ tục hành chính gì ? tại cơ quan, đơn vị:	Mức độ hài lòng			
	Rất hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Rất không hài lòng
I. Về mức độ thuận tiện				
1. Ông/bà có hài lòng về vị trí của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính không ? (có thuận tiện cho việc liên hệ giao dịch hay không)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ông/bà có hài lòng về việc công khai thủ tục hành chính tại nơi tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính không ? (thủ tục hành chính có được công khai đầy đủ, kịp thời và dễ tra cứu hay không)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ông/bà có hài lòng về cơ sở vật chất phục vụ giao dịch, giải quyết thủ tục hành chính không ? (có điện thoại liên hệ, phô tô tài liệu tại chỗ, nước uống, chỗ ngồi chờ, quạt mát hay không)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II. Về quy định thủ tục hành chính				
4. Ông/bà có hài lòng về các quy định thủ tục hành chính không ? (thủ tục hành chính đã hợp lý chưa, có mâu thuẫn, chồng chéo hay trái quy định của pháp luật nào không...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II. Về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính				

5. Ông/bà có hài lòng về việc chờ đợi nộp hồ sơ hay nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính không ? (Thời gian chờ rất nhanh, nhanh, chậm hay rất chậm)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ông/bà có hài lòng về thái độ giao tiếp, phục vụ và hướng dẫn của công chức tiếp nhận hồ sơ và công chức giải quyết hồ sơ không ?(Công chức có hướng dẫn tận tình, chu đáo, thái độ giao tiếp đúng mực, niềm nở, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ông/bà có hài lòng về yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ trước khi tiếp nhận hồ sơ ? (hồ sơ có phải sửa đổi, bổ sung nhiều lần hoặc không thống nhất giữa các lần hướng dẫn, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ông/bà có hài lòng về phương pháp, cách thức làm việc của công chức cơ quan giải quyết thủ tục hành chính không ? (Phương pháp, cách thức làm việc có hiệu quả, chuyên nghiệp, khoa học,)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ông/bà có hài lòng về thời gian giải quyết thủ tục hành chính không ?(thời gian trả trễ hẹn, đúng hẹn hay trả trước hẹn)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ông/bà có hài lòng về mức phí, lệ phí hay khoản chi phí khác phải trả khi giải quyết thủ tục hành chính không ? (mức phí, lệ phí đã hợp lý hay chưa, có phải trả các khoản phí khác không, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
III. Đánh giá chung và ý kiến bổ sung				
11. Ông/Bà đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IV. Lý do không hài lòng và ý kiến khác 				
Trân trọng cảm ơn ông/bà !				

Phụ lục 2

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH BẮC GIANG

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Giang)

TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN
TÊN CQ, TC

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

....., ngày tháng năm

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ

Điều tra, khảo sát đánh giá sự hài lòng người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính tại

- 1. Cơ quan điều tra, khảo sát:**
- 2. Thời gian điều tra, khảo sát:** Từ ngàythángnăm đến ngày..... tháng.....năm.....
- 3. Tổng số phiếu điều tra, khảo sát:**Phiếu. Trong đó: Điều tra, khảo sát trực tiếp: Phiếu; Qua Cổng (trang) thông tin điện tử: Phiếu; Qua hội nghị, hội thảo:Phiếu; Hình thức khác:Phiếu.
- 4. Kết quả điều tra, khảo sát:**

Nội dung	Mức độ đánh giá sự hài lòng người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính			
	Rất hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Rất không hài lòng

	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
I. Về mức độ thuận tiện								
1. Về nơi tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính								
2. Về công khai thủ tục hành chính tại nơi giải quyết								
3. Về cơ sở vật chất phục vụ giải quyết thủ tục hành chính								
II. Về quy định thủ tục hành chính								
4. Về quy định của thủ tục hành chính								
III. Về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính								
5. Về chờ đợi nộp hồ sơ hay nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính								
6. Về thái độ giao tiếp, phục vụ và hướng dẫn của công chức tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ và công chức giải quyết hồ sơ không								

7. Về yêu cầu phải sửa đổi, bổ sung hồ sơ trước khi tiếp nhận hồ sơ								
8. Về phương pháp, cách thức làm việc của công chức, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính								
9. Về thời gian giải quyết thủ tục hành chính								
10. Về mức phí, lệ phí hay khoản chi phí khác phải trả khi giải quyết thủ tục hành chính								
IV. Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính								
11. Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính								

5. Tổng hợp lý do không hài lòng hay ý kiến khác:

NGƯỜI TỔNG HỢP

(Ký, ghi rõ họ tên)

THỦ TRƯỞNG

(Ký ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Lưu ý: Tỷ lệ bằng số lượng chia cho Tổng số phiếu điều tra, khảo sát

Phụ lục 3

PHIẾU ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Ban hành kèm theo Quyết định số/QĐ-UBND ngày / /2017

của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Giang)

Mẫu số 2

Logo Chung tay cải cách thủ tục hành chính	
PHIẾU ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT	
Sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước	
Ông/Bà đã liên hệ để giải quyết thủ tục hành chính gì ?	
tại cơ quan, đơn vị:..... (Ông/bà vui lòng cho biết ý kiến bằng cách đánh dấu "X" vào ô "□")	
Câu hỏi khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)
1. Tìm hiểu thông tin, tiếp cận dịch vụ	
Câu 1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ qua hình thức nào?	<input type="checkbox"/> Qua phương tiện thông tin đại chúng (báo, đài, mạng điện tử...) <input type="checkbox"/> Đọc bảng niêm yết tại nơi tiếp nhận hồ sơ <input type="checkbox"/> Nhờ người quen hướng dẫn <input type="checkbox"/> Qua công chức tiếp nhận hướng dẫn <input type="checkbox"/> Hình thức khác:.....
Câu 2. Theo Ông/Bà thì việc tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ có thuận lợi không?	<input type="checkbox"/> Rất thuận lợi <input type="checkbox"/> Thuận lợi <input type="checkbox"/> Chưa thuận lợi lắm <input type="checkbox"/> Không thuận lợi
Câu 3. Ông/Bà đánh giá như thế nào về cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ (bàn, ghế, nước uống, quạt mát...) tại nơi nộp hồ sơ?	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Đảm bảo đáp ứng yêu cầu <input type="checkbox"/> Chưa đáp ứng yêu cầu về diện tích phục vụ <input type="checkbox"/> Chưa đáp ứng yêu cầu về thiết bị phục vụ
Câu 4. Khi đi nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết Ông/Bà thấy thời gian chờ đợi làm thủ tục có nhanh không?	<input type="checkbox"/> Rất nhanh gọn <input type="checkbox"/> Bình thường, thực hiện theo thứ tự <input type="checkbox"/> Chờ đợi hơi lâu do công chức xử lý chậm <input type="checkbox"/> Chờ đợi rất lâu do đông người, hoặc do.....
Câu 5. Nếu được lựa chọn,	<input type="checkbox"/> Nhận trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Ông/Bà chọn nhận kết quả giải quyết hồ sơ bằng hình thức nào sau đây?	<input type="checkbox"/> Nhận tại nhà thông qua dịch vụ chuyển phát của Bưu điện và trả phí dịch vụ <input type="checkbox"/> Nhận kết quả qua hệ thống Internet và trả phí dịch vụ thông qua tài khoản Ngân hàng (nếu có)
2. Thủ tục hành chính	
Câu 6. Theo Ông/Bà mức độ công khai thủ tục hiện nay như thế nào?	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Tương đối đầy đủ thông tin để thực hiện <input type="checkbox"/> Có công khai nhưng đọc khó hiểu <input type="checkbox"/> Không thấy công khai, thông tin gì về thủ tục
Câu 7. Ông/Bà nhận thấy các thủ tục để giải quyết hồ sơ như thế nào ?	<input type="checkbox"/> Thủ tục rất đơn giản, ngắn gọn <input type="checkbox"/> Thủ tục tương đối đơn giản, ngắn gọn <input type="checkbox"/> Thủ tục còn rườm rà do quy định nhiều giấy tờ <input type="checkbox"/> Các quy định khác
Câu 8. Ông/Bà có bị yêu cầu bổ sung thêm các loại giấy tờ ngoài các loại giấy tờ Nhà nước đã quy định không?	<input type="checkbox"/> Không bổ sung thêm giấy tờ gì <input type="checkbox"/> Có bổ sung thêm ngoài các giấy tờ đã quy định
3. Công chức giải quyết công việc cho người dân	
Câu 9. Ông/Bà nhận xét như thế nào về thái độ của công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi giao tiếp?	<input type="checkbox"/> Rất lịch sự, thân thiện, dễ gần <input type="checkbox"/> Giao tiếp bình thường <input type="checkbox"/> Thờ ơ, không thân thiện hoặc khó chịu <input type="checkbox"/> Hách dịch, nhũn nhĩu
Câu 10. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình, chu đáo của công chức tại Bộ phận một cửa?	<input type="checkbox"/> Tận tình, chu đáo <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Có hướng dẫn, nhưng thờ ơ <input type="checkbox"/> Không hướng dẫn mà đề nghị tự tìm hiểu lấy
Câu 11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo công việc của công chức Bộ phận Một cửa ?	<input type="checkbox"/> Rất thành thạo, chuyên nghiệp cao <input type="checkbox"/> Thành thạo, xử lý bình thường <input type="checkbox"/> Chưa thành thạo, còn lúng túng <input type="checkbox"/> Xử lý công việc không thể chấp nhận được
4. Về kết quả giải quyết hồ sơ	
Câu 12. Thời gian giải quyết hồ sơ của Ông/Bà như thế nào?	<input type="checkbox"/> Sớm hẹn <input type="checkbox"/> Đúng ngày hẹn trả kết quả <input type="checkbox"/> Trễ hẹn nhưng được thông báo lý do trễ

	<input type="checkbox"/> Trễ hẹn nhưng không được thông báo lý do trễ
Câu 13. Ông/Bà có trả thêm khoản phí nào khác ngoài mức phí đã quy định phải đóng không?	<input type="checkbox"/> Không phải trả thêm chi phí nào khác <input type="checkbox"/> Có, nhưng do tình nguyện <input type="checkbox"/> Có, vì do công chức gợi ý hoặc ép buộc
Câu 14. Trong quá trình giải quyết hồ sơ Ông/Bà có kiến nghị gì đối với cơ quan nhà nước khi giải quyết hồ sơ?	<input type="checkbox"/> Không có kiến nghị gì <input type="checkbox"/> Có kiến nghị và được tiếp thu sửa đổi <input type="checkbox"/> Có kiến nghị nhưng không được trả lời kiến nghị
5. Đánh giá chung và lựa chọn giải pháp	
Câu 15. Ông/Bà vui lòng đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với quá trình giải quyết hồ sơ của mình.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Bình Thường <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng
Câu 16. Theo Ông/Bà để nâng cao hơn nữa chất lượng trong phục vụ, giải quyết công việc cho tổ chức, người dân thì cơ quan giải quyết cần cải thiện các nội dung nào sau đây (chọn 04 nội dung ưu tiên nhất)?	<input type="checkbox"/> Tiếp tục duy trì việc thực hiện cơ chế một cửa <input type="checkbox"/> Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân <input type="checkbox"/> Nâng cao hiệu quả giải quyết công việc của công chức <input type="checkbox"/> Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân <input type="checkbox"/> Khác.....

Trân trọng cảm ơn ông/bà !