

Số: 469/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 05 tháng 3 năm 2015

CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ T.T.HUẾ

QUYẾT ĐỊNH

ĐẾN

Số: 274

Ngày: 09/3

Chuyên:

Ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng
trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông
ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Công văn số 104/SNV-CCHC ngày 02 tháng 02 năm 2015,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

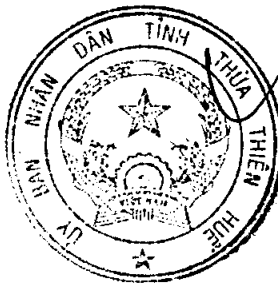
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- Lãnh đạo VP và các CV;
- Lưu: VT, KNNV. ✓

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



Phan Ngọc Thọ



QUY ĐỊNH

**Khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng
trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông
ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh
(Ban hành kèm theo Quyết định số: ~~469~~ 469/QĐ-UBND
ngày 05 tháng 3 năm 2015 của UBND tỉnh)**

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích:

- a) Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức và cơ quan hành chính trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.
- b) Tạo điều kiện để tổ chức, cá nhân phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính.
- c) Nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của tổ chức, cá nhân để có những giải pháp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ tổ chức, cá nhân của đội ngũ cán bộ, công chức.

2. Yêu cầu:

- a) Việc tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân phải được thực hiện thường xuyên sau khi kết thúc giải quyết thủ tục hành chính.
- b) Ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác lấy ý kiến nhằm tăng cường việc tự động hóa, tiết kiệm thời gian, chi phí và giảm thiểu sự ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan trong việc tổng hợp kết quả lấy ý kiến.

Điều 2. Phạm vi và đối tượng lấy ý kiến

1. Phạm vi lấy ý kiến là đánh giá mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các sở, ban, ngành cấp tỉnh; các ban, chi cục trực thuộc sở; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn.

2. Đối tượng lấy ý kiến là các tổ chức, cá nhân có giao dịch hành chính

với các cơ quan, đơn vị.

3. Đối tượng được đánh giá là cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp thực hiện tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Điều 3. Nguyên tắc khảo sát, đánh giá

1. Đảm bảo khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc khảo sát lấy ý kiến và công bố kết quả.

2. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

3. Nghiêm cấm các hành vi can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả khảo sát.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ VIỆC KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN

Điều 4. Nội dung, tiêu chí

1. Cơ quan hành chính nhà nước thực hiện khảo sát lấy ý kiến đánh giá trên 04 tiêu chí:

- a) Tiếp cận dịch vụ;
- b) Thủ tục hành chính;
- c) Sự phục vụ của công chức;
- d) Kết quả, tiến độ giải quyết công việc.

2. Căn cứ các tiêu chí quy định tại Khoản 1 Điều này, cơ quan, đơn vị được giao trách nhiệm chủ trì khảo sát lấy ý kiến đánh giá xây dựng tiêu chí thành phần và tiến hành xây dựng bảng câu hỏi điều tra theo kế hoạch triển khai hàng năm.

Điều 5. Hình thức khảo sát lấy ý kiến

Việc khảo sát lấy ý kiến tổ chức, cá nhân được thực hiện thông qua một hoặc kết hợp các hình thức sau đây:

1. Lấy ý kiến trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
2. Gửi phiếu lấy ý kiến (qua đường bưu điện hoặc hình thức khác).
3. Trực tuyến qua hệ thống trực tuyến (trên môi trường mạng).
4. Các hình thức phù hợp khác.

Điều 6. Hướng dẫn cách thức khảo sát lấy ý kiến

1. Lấy ý kiến trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

- a) Mỗi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đều phải có hòm thư để tiếp nhận các mẫu phiếu khảo sát của khách hàng giao dịch.

b) Sau khi tiếp nhận hồ sơ thành công, công chức tiếp nhận có nhiệm vụ in Phiếu khảo sát gửi kèm với Phiếu tiếp nhận đến khách hàng (có mẫu phiếu đính kèm).

c) Giới thiệu và khuyến khích khách hàng về ý nghĩa của việc cung cấp thông tin thông qua Phiếu khảo sát.

d) Công chức tiếp nhận ghi nhận số lượng Phiếu khảo sát đã chuyển đến khách hàng.

đ) Khách hàng có thể điền và gửi Phiếu khảo sát trong thời gian hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc thông qua đường bưu điện.

2. Lấy ý kiến thông qua hệ thống trực tuyến:

a) Truy cập vào địa chỉ website hệ thống khảo sát trực tuyến.

b) Làm theo hướng dẫn của hệ thống để thực hiện đánh giá.

c) Khách hàng có thể thực hiện đánh giá vào bất kỳ thời gian nào.

Điều 7. Xác định kết quả khảo sát

Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị và công chức được xác định tại câu hỏi chung theo 5 mức: “Rất hài lòng”, “Hài lòng”, “Chấp nhận được”, “Không hài lòng”, “Không thể chấp nhận”.

Điều 8. Công bố, sử dụng kết quả khảo sát lấy ý kiến

1. Sở Nội vụ chủ trì và phối hợp với Sở Tư pháp thực hiện tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng có trách nhiệm định kỳ công bố công khai kết quả khảo sát:

a) Đối với hình thức khảo sát trực tuyến, công bố kết quả thường xuyên trên Trang thông tin điện tử.

b) Đối với các hình thức khảo sát khác, công bố kết quả định kỳ ít nhất 01 lần/quý (vào ngày đầu tiên tháng cuối cùng của quý), tại bảng thông báo của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Trang thông tin điện tử (nếu có) và báo cáo theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2. Kết quả về mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với từng cơ quan, đơn vị, từng lĩnh vực dịch vụ được công bố là thông tin chính thức, là cơ sở đánh giá chất lượng phục vụ của các cơ quan, đơn vị cho việc đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính hàng năm tại cơ quan, đơn vị.

3. Căn cứ kết quả khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng được công bố, các cơ quan, đơn vị xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác, bình xét thi đua, khen thưởng, quy hoạch, đề bạt, bổ nhiệm, luân chuyển cán bộ, công chức, viên chức; xây dựng và thực hiện các giải pháp khắc phục các yếu kém, nâng cao chất lượng phục vụ, đẩy mạnh cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị.

Điều 9. Kinh phí điều tra, khảo sát

1. Kinh phí thực hiện điều tra, khảo sát và các công việc có liên quan được cấp từ ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành và huy động từ các nguồn hợp pháp khác. Các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng dự toán kinh phí thực hiện trong kế hoạch dự toán kinh phí cải cách hành chính hàng năm.

2. Việc lập dự toán, sử dụng và thanh, quyết toán kinh phí khảo sát lấy ý kiến đánh giá thực hiện theo quy định, hướng dẫn của Bộ Tài chính và các quy định, hướng dẫn có liên quan.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; các ban, chi cục trực thuộc sở; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn:

a) Xây dựng kế hoạch và tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá, công bố mức độ hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo ít nhất 01 lần/quý. Khuyến khích ưu tiên triển khai hình thức khảo sát trực tuyến.

b) Tổ chức tuyên truyền nâng cao nhận thức của tổ chức, cá nhân về trách nhiệm phối hợp tham gia khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

c) Bố trí kinh phí trong dự toán kinh phí cải cách hành chính hàng năm và bảo đảm các nguồn lực thực hiện để triển khai khảo sát lấy ý kiến đánh giá của cơ quan, đơn vị theo quy định.

d) Phối hợp cung cấp thông tin đầy đủ cho Sở Nội vụ và các cơ quan có liên quan phục vụ việc khảo sát trực tuyến mức độ hài lòng trên địa bàn tỉnh.

đ) Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát về UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) trước ngày 25 tháng 11 hàng năm để tổng hợp, xác định mức độ hài lòng trên phạm vi toàn tỉnh.

e) UBND các huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm tổng hợp, công bố kết quả khảo sát năm của UBND các xã, phường, thị trấn vào ngày 01 tháng 11 hàng năm.

g) Các sở cấp tỉnh chịu trách nhiệm tổng hợp, công bố kết quả khảo sát năm của các ban, chi cục trực thuộc sở vào ngày 01 tháng 11 hàng năm.

2. Sở Nội vụ:

a) Chịu trách nhiệm tổng hợp, công bố kết quả khảo sát năm của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố vào ngày 01 tháng 11

hàng năm.

b) Đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Quy định, trình UBND tỉnh xem xét, 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 vi phạm Quy định này.

c) Tham mưu UBND tỉnh quy định số lượng mẫu khảo sát lấy ý kiến tại các cơ quan, đơn vị trong kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của UBND tỉnh.

d) Tham mưu UBND tỉnh ban hành kế hoạch tổ chức khảo sát trực tuyến mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

3. Văn phòng UBND tỉnh:

a) Nghiên cứu, xây dựng "Hệ thống khảo sát đánh giá mức độ hài lòng" là một bộ phận hợp thành của phần mềm Quản lý hồ sơ một cửa để đảm bảo tính đồng bộ khi triển khai thực hiện.

b) Tham mưu UBND tỉnh phương án mở rộng việc lấy ý kiến đánh giá trên các mạng di động thông qua hệ thống tổng đài tin nhắn.

4. Sở Tài chính thẩm định và trình UBND tỉnh phê duyệt kinh phí điều tra, khảo sát trong ngân sách hàng năm của Sở Nội vụ và các sở, ban, ngành, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND tỉnh; hướng dẫn UBND cấp huyện bố trí ngân sách cho công tác điều tra, khảo sát theo phân cấp ngân sách hiện hành.

5. Đề nghị 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 Quy định; phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện.

6. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Thừa Thiên Huế và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Quy định này, 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 11. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân

1. Đối với cán bộ, công chức bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả:

a) Tuyên truyền và cung cấp đầy đủ thông tin của Phiếu khảo sát cho công dân.

b) Hướng dẫn cách thức điền thông tin vào Phiếu khảo sát, tiếp thu những ý kiến góp ý của công dân đối với cá nhân, đơn vị.

2. Đối với công dân tham gia góp ý:

a) Góp ý trung thực, trách nhiệm đối với cán bộ công chức, cơ quan được

đánh giá.

b) Tích cực tham gia góp ý đối với cán bộ công chức, cơ quan thuộc tỉnh để nâng cao chất lượng phục vụ và giải quyết thủ tục hành chính ngày càng tốt hơn.

Điều 12. Cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy định này. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để xem xét, điều chỉnh bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Phan Ngọc Thọ



**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG
KHÁCH HÀNG VỀ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**

(Ông/Bà không phải ký tên)

Tại: Bộ phận mở cửa thuộc

(Ban hành kèm theo Quyết định số ~~469~~ **469**/QĐ-UBND ngày **05/3/2015** của UBND tỉnh)

Kính gửi: Quý Ông/Bà

Nhằm có thêm thông tin góp ý cho việc nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính, đề nghị quý Ông/Bà vui lòng cung cấp các thông tin trong phiếu dưới đây và gửi vào hộp thư góp ý của

Trân trọng cảm ơn.

I. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Mã số hồ sơ:

Lĩnh vực:

Về loại công việc:

Ngày tiếp nhận:

Ngày hẹn trả:

II. ĐÁNH GIÁ CÔNG CHỨC TIẾP NHẬN

Ảnh

Họ và tên:

Ngày sinh:

Trình độ học vấn:

Chức vụ:

TT	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá <i>Xin đánh dấu chéo (X) vào ô lựa chọn</i>
1	Quý khách đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?	<input type="checkbox"/> Rất lịch sự và đúng mực <input type="checkbox"/> Lịch sự, dễ gần, dễ hỏi <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Thờ ơ, khó gần <input type="checkbox"/> Khó chịu, không lịch sự
2	Quý khách đánh giá như thế nào về cách hướng dẫn hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?	<input type="checkbox"/> Rất tận tình, rõ ràng, chu đáo <input type="checkbox"/> Tận tình, rõ ràng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Qua loa, khó hiểu <input type="checkbox"/> Gây khó dễ nhưng không có lý do chính đáng
3	Quý khách có hài lòng về sự phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Chấp nhận được <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Không thể chấp nhận được
4	Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với cán bộ tiếp nhận hồ sơ (từ 1 đến 5 tương ứng với mức độ từ ít hài lòng đến hài lòng nhất)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

III. ĐÁNH GIÁ BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

TT	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá <i>Xin đánh dấu chéo (X) vào ô lựa chọn</i>
1	Quý khách có hài lòng về nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không?	<input type="checkbox"/> Rộng rãi, thoáng mát, lịch sự <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Chưa thoải mái lắm <input type="checkbox"/> Rất bất tiện
2	Khi đến bộ phận Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Quý khách đợi bao nhiêu lâu để gặp cán bộ tiếp, làm việc?	<input type="checkbox"/> Đến là gặp được ngay <input type="checkbox"/> Dưới 30 phút <input type="checkbox"/> Trên 30 phút <input type="checkbox"/> Đến một vài lần mới gặp
3	Công việc của Quý khách có được giải quyết đúng hẹn không?	<input type="checkbox"/> Sớm hẹn <input type="checkbox"/> Đúng hẹn <input type="checkbox"/> Trễ hẹn
4	Trước khi nộp hồ sơ Quý khách phải đến mấy lần?	<input type="checkbox"/> Đến nộp ngay <input type="checkbox"/> 01 lần <input type="checkbox"/> 02 lần <input type="checkbox"/> 03 lần <input type="checkbox"/> Trên 03 lần
5	Từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả, Quý khách đã đi lại với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính mấy lần?	<input type="checkbox"/> 01 - 02 lần <input type="checkbox"/> 03 - 04 lần <input type="checkbox"/> Từ 05 lần trở lên
6	Lý do Quý khách phải chi trả thêm một khoản tiền (như: thù lao, môi giới, tư vấn, giúp đỡ, "bồi dưỡng" công chức,..) ngoài quy định khi giải quyết công việc?	<input type="checkbox"/> Không phải chi trả thêm <input type="checkbox"/> Xuất phát từ tình cảm (tự nguyện) <input type="checkbox"/> Xã giao bình thường <input type="checkbox"/> Muốn được giải quyết sớm công việc <input type="checkbox"/> Do công chức gợi ý
7	Số cơ quan Quý khách phải đến để giải quyết một thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> 1 nơi <input type="checkbox"/> 2 nơi <input type="checkbox"/> Từ 3 nơi trở lên
8	Quý khách đánh giá mức độ hài lòng chung đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Chấp nhận được <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Không thể chấp nhận được
9	Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với cơ quan, đơn vị (từ 1 đến 10 tương ứng với mức độ từ ít hài lòng đến hài lòng nhất)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5