

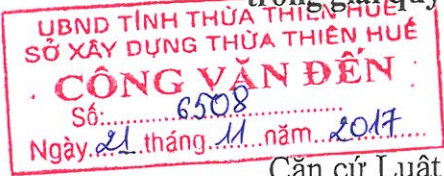
Số: **2709**/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày **17** tháng 11 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng
trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH



Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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 Sở Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 469/QĐ-UBND ngày 05/3/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành 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.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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;
- Vụ CCHC-Bộ Nội vụ;
- Thường vụ Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các PCVP và các CV;
- Lưu: VT, NV, P.KSTT. ✓

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Cao

QUY ĐỊNH

Khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng
trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh
(Ban hành kèm theo Quyết định số ~~2709~~ **2709**/QĐ-UBND
ngày **17** tháng 11 năm 2017 của UBND tỉnh)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích:

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan hành chính trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

- Tạo điều kiện để tổ chức, công dân phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính.

- Nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của tổ chức, công dân 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, công dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

2. Yêu cầu:

- 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 TTHC.

- 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, đối tượng

1. Lấy ý kiến mức độ hài lòng tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, các huyện, thị xã, thành phố, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân (UBND) các xã, phường, thị trấn trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

2. Đối tượng lấy ý kiến là các tổ chức, công dân tham gia quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

3. Đối tượng được đánh giá:

a) Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, cấp huyện và cán bộ, công chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại

của UBND các xã, phường, thị trấn.

b) Trung tâm Hành chính công tỉnh, cấp huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của UBND các xã, phường, thị trấn.

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. Đảm bảo tối thiểu một lần khảo sát, đánh giá với mỗi một hồ sơ giao dịch.

4. 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 dựa trên 03 tiêu chí:

- Giải quyết thủ tục hành chính;
- Sự phục vụ của công chức;
- Kết quả, tiến độ giải quyết công việc.

2. Căn cứ các tiêu chí quy định tại Khoản 1 Điều này, các cơ quan, đơn vị địa phương có trách nhiệm triển khai việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

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. Trực tuyến qua Cổng (Trang) thông tin điện tử hoặc cổng Dịch vụ công của UBND tỉnh; Trung tâm Hành chính công tỉnh, cấp huyện, UBND cấp xã.

2. Lấy ý kiến trực tiếp tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, cấp huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã.

3. Gửi phiếu lấy ý kiến (qua đường bưu điện hoặc hình thức khác).

4. Các hình thức phù hợp khác.

Điều 6. Trình tự thực hiện

Dựa trên các tiêu chí đánh giá các cơ quan, đơn vị, địa phương tiến hành:

- Xây dựng mẫu phiếu đánh giá, khảo sát phù hợp với tình hình, đặc điểm của cơ quan, đơn vị, địa phương (dựa trên mẫu ban hành kèm theo tại Phụ lục).

- Công bố tổ chức, cá nhân cần lấy ý kiến.

- Triển khai khảo sát lấy ý kiến.

- Tổng hợp, công bố và báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến.

Điều 7. Số lượng mẫu khảo sát

Khảo sát tất cả các tổ chức, cá nhân thực hiện giao dịch thủ tục hành chính nhưng phải đảm bảo số lượng phiếu khảo sát thu về ít nhất là:

Số lượt giao dịch của tổ chức, cá nhân/năm	Số lượng phiếu khảo sát thu về tối thiểu
Dưới 100 hồ sơ	100% số lượng phiếu khảo sát
Từ 100 đến dưới 1.000 hồ sơ	Từ 100 phiếu trở lên
Từ 1.000 đến dưới 5.000 hồ sơ	Từ 200 phiếu trở lên
Từ 5.000 hồ sơ trở lên	Từ 500 phiếu trở lên

Điều 8. 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 cán bộ, công chức, viên chức được xác định tại câu hỏi chung *theo 3 mức*: “Rất hài lòng”, “Hài lòng”, “Không hài lòng” và “đúng hẹn”, “chậm hẹn nhưng chấp nhận được” và “không đúng hẹn”.

Điều 9. Công bố, sử dụng kết quả khảo sát lấy ý kiến

1. Cơ quan, đơn vị, địa phương 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:

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

- 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 Trung tâm Hành chính công tỉnh, cấp huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã, Trang thông tin điện tử (nếu có).

2. Trên cơ sở thống kê số liệu đánh giá được công khai hàng quý, Giám đốc Trung tâm hành chính công có trách nhiệm thông báo cho Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết TTHC có tỷ lệ đánh giá thấp (Mức đánh giá không hài lòng, không đúng hẹn trên 25%) để có phương án xử lý phù hợp.

- Cơ quan giải quyết TTHC: Sau khi nhận được thông báo của Trung tâm hành chính công, Thủ trưởng cơ quan có phương án xử lý, điều chỉnh phù hợp, thông báo Trung tâm hành chính công; đồng thời, báo cáo với cơ quan có thẩm quyền theo dõi.

- Đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã: Sau khi có kết quả định kỳ hàng quý, Chủ tịch UBND cấp xã xem xét, quyết định hình thức xử lý đối với cán bộ, công chức có tỷ lệ đánh giá thấp (Mức đánh giá không hài lòng và không đúng hẹn trên 25%) báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo dõi.

Căn cứ kết quả khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng được công

bổ, 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 10. Kinh phí điều tra, khảo sát

1. Kinh phí thực hiện 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.

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 11. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn:

a) Triển khai thực hiện kế hoạch và tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá, công bố mức độ hài lòng tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, cấp huyện và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã đảm bảo ít nhất 01 lần/quý.

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 Trung tâm Hành chính công tỉnh, cấp huyện và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã.

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 việc khảo sát 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) tại báo cáo công tác cải cách hành chính hàng năm của cơ quan, đơn vị, địa phương.

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) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chịu trách nhiệm tổng hợp, công bố kết quả khảo sát năm của Trung tâm Hành chính công tỉnh vào ngày 01 tháng 11 hàng năm.

h) Bố trí vị trí phù hợp để cung cấp mẫu đánh giá cho công dân, tổ chức theo hình thức truyền thống (giấy) hoặc trực tiếp trên màn hình.

2. Sở Nội vụ:

a) Chịu trách nhiệm 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.

b) Chịu trách nhiệm tổng hợp các ý kiến đóng góp, sửa đổi, bổ sung của các đơn vị, địa phương nhằm triển khai thực hiện có hiệu quả; đồng thời, tham mưu sửa đổi kịp thời nhằm đảm bảo thực hiện một cách khoa học, thống nhất Quy định này trên địa bàn toàn tỉnh.

3. 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 Trung tâm Hành chính công tỉnh; hướng dẫn UBND cấp huyện bố trí ngân sách cho công tác điều tra, khảo sát theo phân cấp ngân sách hiện hành.

4. 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.

5. 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 12. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân

1. Hợp tác với cơ quan, đơn vị chủ trì cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, trung thực, khách quan để bảo đảm kết quả khảo sát lấy ý kiến được chính xác.

2. Phản ánh, gửi ý kiến phản hồi về cách thức tổ chức, kết quả khảo sát để các cơ quan chức năng rút kinh nghiệm, có giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện.

3. Từ chối hợp tác, cung cấp thông tin nếu chưa được hướng dẫn, thông báo đầy đủ mục đích, ý nghĩa, nguyên tắc của việc điều tra, khảo sát, cách thức thực hiện hoặc cơ quan, đơn vị chủ trì điều tra và điều tra viên vi phạm các nguyên tắc tại Điều 3 Quy định này.

Điều 13. 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
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Cao



PHỤ LỤC

(Kèm theo Quyết định số **2709/QĐ-UBND**
ngày **17** tháng 11 năm 2017 của UBND tỉnh)

**MẪU PHIẾU
ÁP DỤNG TẠI CÁC TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG**

[...]
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG

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

[...], ngày ... tháng ... năm

PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

Mã số phiếu tiếp nhận hồ sơ:

Thủ tục hành chính:

TT	Quý khách đánh giá như thế nào về	
1	Nơi đón tiếp của Trung tâm Hành chính công [tên đơn vị]?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng
2	Thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm Hành chính công [tên đơn vị]?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng
3	Thái độ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà [người tiếp nhận và trả kết quả]?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng
4	Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính?	<input type="checkbox"/> Đúng hẹn <input type="checkbox"/> Chậm hẹn nhưng chấp nhận được <input type="checkbox"/> Không đúng hẹn
5	Hồ sơ thủ tục hành chính [tên TTHC]	<input type="checkbox"/> Đơn giản <input type="checkbox"/> Cần giảm giấy tờ <input type="checkbox"/> Phức tạp



MẪU PHIẾU
ẤP DỤNG TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ HIỆN ĐẠI
CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN (UBND) CÁC XÃ, PHƯỜNG, THỊ TRẤN

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

[...], ngày ... tháng ... năm

PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

Mã số phiếu tiếp nhận hồ sơ:

Thủ tục hành chính:

TT	Quý khách đánh giá như thế nào về	
1	Nơi đón tiếp của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng
2	Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà [người hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả]?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng
3	Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính?	<input type="checkbox"/> Đúng hẹn <input type="checkbox"/> Chậm hẹn nhưng chấp nhận được <input type="checkbox"/> Không đúng hẹn
4	Hồ sơ thủ tục hành chính [tên TTHC]	<input type="checkbox"/> Đơn giản <input type="checkbox"/> Cần giảm giấy tờ <input type="checkbox"/> Phức tạp

