ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 18 /2021/QĐ-UBND	*Quảng Ninh, ngày 08 tháng 02 năm 2021*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân đối với cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả hiện đại cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NINH

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18/6/2020;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tại Tờ trình số 23/TTr-TTPVHCC ngày 15/01/2021; Báo cáo thẩm định của Sở Tư pháp số 07/BC-STP ngày 13/01/2021.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành theo Quyết định này Quy định khảo sát lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân đối với cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả hiện đại cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 18/02/2021 và thay thế Quyết định số 3093/QĐ-UBND ngày 10/8/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh.

Điều 3. Các ông (bà) Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Cục Kiểm tra VBQPPL- Bộ Tư pháp (b/c);
- T.T Tỉnh ủy,TT.HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 3 (thực hiện);
- V0, V3, KSTT1-4, TH5;
- Lưu: VT, KSTT1.

08b-QĐ 01

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NINH

Nguyễn Tường Văn

UỶ BAN NHÂN DÂN **TỈNH QUẢNG NINH**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY ĐỊNH

Về việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân đối với cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả hiện đại cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh

(Kèm theo Quyết định số 18../2021/QĐ-UBND ngày 08../..02../2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

a) Khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, thái độ ứng xử, đạo đức văn hóa, trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

b) Thông qua việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá để nắm bắt được nhu cầu, nguyện vọng của tổ chức, cá nhân, từ đó đề ra các giải pháp phù hợp, thiết thực nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh và chất lượng thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả hiện đại cấp xã.

2. Yêu cầu

a) Việc khảo sát, lấy ý kiến phải đảm bảo khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật, phù hợp với tình hình thực tiễn tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả hiện đại cấp xã.

b) Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá.

c) Việc khảo sát, lấy ý kiến thông qua các hình thức phải đảm bảo ngắn gọn, dễ hiểu, dễ trả lời đối với đối tượng được lấy ý kiến; đồng thời đảm bảo đầy đủ các thông tin để tổng hợp, phân tích, đánh giá.

d) Cách thức, phương pháp khảo sát được thực hiện dưới nhiều hình thức, trong đó chú trọng ứng dụng công nghệ thông tin nhằm tăng cường việc tự động hóa, tăng tính chính xác trong việc tổng hợp kết quả, tiết kiệm thời gian, chi phí.

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

Điều 2. Phạm vi và đối tượng khảo sát, lấy ý kiến

1. Phạm vi: Việc giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các cấp, Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả hiện đại cấp xã; cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả hiện đại cấp xã.

2. Đối tượng được khảo sát, lấy ý kiến: Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả hiện đại cấp xã.

Chương II
NỘI DUNG THỰC HIỆN

Điều 3. Nội dung khảo sát, lấy ý kiến

1. Nội dung khảo sát, lấy ý kiến được xây dựng dựa trên các tiêu chí:

a) Về thông tin thủ tục hành chính: Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin và sự thuận tiện, chính xác của thông tin về thủ tục hành chính; công khai niêm yết, thường xuyên, kịp thời các quy định về thủ tục hành chính (thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết, quy trình tiếp nhận, trách nhiệm của từng bộ phận, mức thu phí, lệ phí…).

b) Việc giải quyết thủ tục hành chính: Đánh giá sự hài lòng về chất lượng, quy trình, tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chi phí, lệ phí phải chi trả trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

c) Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức: Đánh giá về thái độ ứng xử, trách nhiệm giải quyết công việc của cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

d) Đánh giá chung: Cảm nhận chung của tổ chức, cá nhân về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và các đề xuất, kiến nghị (nếu có).

2. Nội dung Phiếu khảo sát được lập thành câu hỏi ban hành tại Phụ lục kèm theo Quy định này. Phiếu được đóng dấu treo của cơ quan ban hành.

Điều 4. Hình thức thực hiện khảo sát, lấy ý kiến

1. Phiếu khảo sát:

Khi tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ thủ tục hành chính hoặc đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã sẽ được cán bộ phát Phiếu khảo sát, hướng dẫn tổ chức, cá nhân nhận xét, đánh giá và bỏ vào hòm phiếu. Trong trường hợp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích, nhân viên bưu điện sẽ phát phiếu khảo sát cho công dân ngay khi giao kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Thiết bị đánh giá điện tử: Hệ thống nút bấm đánh giá tại quầy tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của các bộ phận hoặc thông qua hệ thống mạng internet.

Sau khi giải quyết thủ tục hành chính tại các quầy giao dịch hoặc thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công, tổ chức, cá nhân thao tác trên phần mềm hoặc thiết bị tại các quầy giao dịch để đánh giá chất lượng thủ tục hành chính và thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức. Kết quả đánh giá được lưu vào cơ sở dữ liệu đánh giá trên hệ thống phần mềm theo dõi.

3. Tiếp nhận ý kiến, kiến nghị tại bộ phận Kiểm tra - Giám sát

Bộ phận Kiểm tra - Giám sát tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp trực tiếp tiếp nhận các ý kiến, kiến nghị của tổ chức, cá nhân ngay tại Trung tâm; qua Bưu điện hoặc qua Tổng đài Hành chính công 1900558826.

4. Các hình thức khảo sát khác phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 5. Thời gian thực hiện và số lượng phiếu khảo sát, lấy ý kiến

1. Trước ngày 15 hằng tháng, Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả hiện đại cấp xã thực hiện tổng hợp, phân loại, phân tích ý kiến đánh giá mức độ hài lòng qua từng hình thức khảo sát (chú trọng hình thức lấy ý kiến qua Phiếu khảo sát) và báo cáo kết quả khảo sát về các cấp có thẩm quyền.

2. Số lượng phiếu khảo sát, lấy ý kiến đánh giá định kỳ hàng tháng, hàng quí, hàng năm thông qua các hình thức phải đạt tối thiểu từ 10% tổng số hồ sơ thủ tục hành chính đã được giải quyết trong cùng kỳ đánh giá.

Điều 6. Xử lý kết quả khảo sát, lấy ý kiến

1. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét đánh giá hằng tháng mức độ hoàn thành nhiệm vụ các bộ phận, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.

2. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính được công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả hiện đại cấp xã và trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

Chương III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 7. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

a) Chủ trì triển khai, thực hiện, tổng hợp việc khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả hiện đại cấp xã.

b) Hằng tháng, công bố trên Cổng thông tin điện tử về kết quả việc khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả hiện đại cấp xã.

c) Phối hợp với các sở, ban, ngành địa phương triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

d) Tham mưu UBND tỉnh thực hiện khen thưởng đối với cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có thành tích xuất sắc hoặc xử lý kỷ luật đối với những trường hợp thực hiện không đúng quy định, làm sai lệch kết quả khảo sát.

2. Trung tâm Hành chính công cấp huyện

a) Tổ chức tiến hành khảo sát, lấy ý kiến tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công cấp huyện và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả hiện đại cấp xã.

c) Tổng hợp kết quả khảo sát tại Trung tâm Hành chính công cấp huyện và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả hiện đại cấp xã, định kỳ hằng tháng, quí, năm báo cáo Uỷ ban nhân dân cấp huyện và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

d) Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện công bố kết quả khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công cấp huyện và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả hiện đại cấp xã hằng năm.

đ) Phối hợp với các cơ quan liên quan rà soát, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân về thực hiện các thủ tục hành chính trên địa bàn.

3. Các sở, ban, ngành, Uỷ ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

a) Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tổ chức triển khai thường xuyên việc khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính; trả lời, giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị, góp ý, đề xuất của tổ chức, cá nhân thông qua các hình thức khảo sát.

b) Chủ động triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của sở, ban, ngành, địa phương; ưu tiên đào tạo, bố trí cán bộ có phẩm chất, đạo đức văn hóa, có trình độ, năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp tốt để cử tới làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp. Nghiêm túc kiểm điểm, xử lý kỷ luật, thay thế ngay cán bộ, công chức, viên chức để xảy ra phản ánh, kiến nghị trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

4. Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Truyền thông tỉnh.

Tuyên truyền nâng cao nhận thức cho người dân và xã hội về mục tiêu, ý nghĩa của việc khảo sát, lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng trong việc giải quyết thủ tục hành chính đối với cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức thực thi công vụ

tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả hiện đại cấp xã.

5. Bưu điện tỉnh Quảng Ninh

Cung cấp phiếu khảo sát cho tổ chức, cá nhân ngay khi bàn giao kết quả giải quyết thủ tục hành chính (đối với những trường hợp thực hiện nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích); thu phiếu khảo sát và chuyển về cơ quan tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính. Phát và thu phiếu khảo sát đảm bảo đạt tối thiểu 10% trên tổng số hồ sơ gửi nhận qua dịch vụ bưu chính công ích.

Điều 8. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có các vấn đề vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp ./.

ỦY BAN NHÂN DÂN.....
CƠ QUAN/ĐƠN VỊ.....

Ngày.....tháng.....năm.....

PHIẾU KHẢO SÁT

Lấy ý kiến đánh giá về sự hài lòng của người dân đối với cơ quan, cán bộ giải quyết thủ tục hành chính

A. THÔNG TIN CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Tên ông/bà:..... Số ĐT:.....

Tên cơ quan/doanh nghiệp: .....

Lĩnh vực/tên thủ tục hành chính: .....

Hình thức thực hiện: ☐ Trực tiếp ☐ Trực tuyến ☐ Qua Bưu điện

B. NỘI DUNG KHẢO SÁT *(đánh dấu "X" vào phương án lựa chọn)*

CÂU HỎI KHẢO SÁT	PHƯƠNG ÁN TRẢ LỜI
Về thông tin thủ tục hành chính	
1. Ông/bà tiếp cận thông tin thủ tục hành chính theo hình thức nào?	☐ Trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công ☐ Trên Cổng dịch vụ công ☐ Qua Tổng đài Hành chính công ☐ Kênh thông tin khác: ..... ☐ Chưa biết cách tiếp cận thông tin
2. Ông/bà đánh giá như thế nào về việc công khai thông tin thủ tục hành chính *(thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết, phí, lệ phí...)* so với quy định?	☐ Công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời ☐ Không đầy đủ, không công khai kịp thời, cụ thể: ..... ☐ Đánh giá khác:.....
3. Ông/bà đánh giá như thế nào về các yêu cầu thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính?	☐ Đúng thành phần TTHC đã công khai, dễ thực hiện ☐ Không đúng thành phần đã công khai/Thủ tục giấy tờ phức tạp, khó hiểu ☐ Đánh giá khác:.....
4. Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.	☐ Nhanh chóng, thuận tiện, dễ thực hiện. ☐ Chậm, khó thực hiện, thiếu chính xác. ☐ Đánh giá khác:.....
Việc giải quyết thủ tục hành chính	
5. Thời gian ông/bà nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính so với Phiếu hẹn?	☐ Trước ngày hẹn trả kết quả ☐ Đúng ngày hẹn trả kết quả ☐ Quá hạn nhưng được thông báo bằng văn bản ☐ Quá hạn nhưng không được thông báo
6. Số lần phải liên hệ với cơ quan, cán bộ tiếp nhận thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ?	☐ Không phải liên hệ lần nào để hoàn thiện hồ sơ ☐ Một lần duy nhất để hoàn thiện hồ sơ ☐ Từ hai lần trở lên, nguyên nhân:.....

7. Theo ông/bà phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính có đúng quy định pháp luật hay không?	☐ Đúng với quy định pháp luật ☐ Không đúng quy định của pháp luật. Cụ thể:..... ..... ☐ Phải chi trả thêm *(chi trả bao nhiêu, cho ai, cơ quan, bộ phận nào, lý do chi trả)*: ....
Về sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức	
8. Ông/bà nhận xét như thế nào về thái độ ứng xử, tinh thần trách nhiệm của cán bộ công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính?	☐ Thân thiện, trách nhiệm. ☐ Bình thường ☐ Không thân thiện, thiếu trách nhiệm. ☐ Có thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà. ☐ Đánh giá khác..... .....
Đánh giá chung	
9. Cảm nhận chung của Ông/Bà về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính?	☐ Rất hài lòng ☐ Hài lòng ☐ Không hài lòng
10. Kiến nghị, đề xuất	....

Xin chân thành cảm ơn!