

QUYẾT ĐỊNH

Quy định về lấy ý kiến của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Bình Định

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 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 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính”;

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 1010/TTr-VPUBND ngày 24 tháng 11 năm 2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Quy định về lấy ý kiến của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Bình Định, bao gồm:

1. Công tác tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính (Phiếu số 01 kèm theo Quyết định này):

- a) Việc tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính.
- b) Công tác hướng dẫn, tư vấn của cán bộ tiếp nhận hồ sơ.
- c) Thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ tiếp nhận hồ sơ.
- d) Cơ sở vật chất, trang thiết bị và các dịch vụ tiện ích khác.

2. Chất lượng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh (Phiếu số 02 kèm theo Quyết định này):

- a) Giao diện dịch vụ công trực tuyến.
- b) Ngôn ngữ hiển thị trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
- c) Thông tin, dữ liệu cần khai báo, cung cấp của người dân, doanh nghiệp.
- d) Quy trình nộp hồ sơ.

3. Chất lượng công tác giải quyết thủ tục hành chính đối với tất cả các hồ sơ (Phiếu số 03 kèm theo Quyết định này):

- a) Việc đề nghị bổ sung thành phần hồ sơ ngoài quy định.
- b) Công chức, viên chức các cơ quan thụ lý giải quyết hồ sơ liên hệ sách nhiễu, phiền hà.
- c) Việc phát sinh các chi phí không chính thức trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.
- d) Việc thông báo trước về tình trạng giải quyết hồ sơ trễ hẹn và các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện xin lỗi theo quy định.

Điều 2. Phiếu khảo sát điện tử

1. Phiếu khảo sát được định danh với từng hồ sơ thủ tục hành chính dựa trên mã số hóa hồ sơ. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính trên “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh” sẽ có 02 loại phiếu khảo sát tương ứng với hình thức nộp hồ sơ (trực tiếp hoặc trực tuyến) theo quy định tại Điều 1 Quyết định này.

2. Ý kiến đánh giá của người dân, doanh nghiệp tại các câu hỏi chung về chất lượng những nội dung thuộc phạm vi khảo sát theo Quyết định này được thể hiện theo các mức đánh giá tương ứng với các thang điểm: “2 điểm”, “1 điểm” và “0 điểm”.

3. Mỗi loại Phiếu khảo sát gắn với một hồ sơ thủ tục hành chính cụ thể và chỉ được trả lời một lần duy nhất bằng một phương thức trực tuyến nhất định do người dân, doanh nghiệp lựa chọn sử dụng.

4. Trong thời hạn 10 ngày kể từ thời điểm Phiếu khảo sát đánh giá hồ sơ được gửi đến người dân, doanh nghiệp, “Hệ thống phần mềm khảo sát” tự động khóa chức năng tương tác đối với những phiếu không được người dân, doanh nghiệp trả lời. Những hồ sơ không được người dân, doanh nghiệp trả lời phiếu khảo sát thì

không tính vào tổng số lượng hồ sơ khảo sát khi phân tích, đánh giá kết quả khảo sát.

Điều 3. Phương thức khảo sát

1. Thực hiện trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Bình Định (tại địa chỉ <https://dichvucong.binhdinhh.gov.vn>) hoặc trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Bình Định hoặc Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương đã được đặt liên kết với “Hệ thống phần mềm khảo sát”.

2. Thực hiện trên điện thoại thông minh thông qua việc “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh” sẽ tự động gửi tin nhắn kèm theo đường dẫn Phiếu điện tử đến hộp thư điện tử (email) và tài khoản Zalo của cá nhân thực hiện giao dịch.

3. Thực hiện trên hệ thống máy tính bảng, màn hình cảm ứng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

Điều 4. Quy trình thực hiện khảo sát

1. Quy trình khảo sát chất lượng công tác tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

a) Ngay sau khi hồ sơ được cập nhật đầy đủ thông tin vào “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh”, màn hình máy tính bảng đặt tại quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã sẽ hiển thị nội dung câu hỏi theo Phiếu số 01 để người dân, doanh nghiệp trả lời khảo sát.

b) Trong trường hợp người dân, doanh nghiệp chưa thực hiện trả lời vào thời điểm quy định tại điểm a khoản 1 Điều này, phiếu khảo sát sẽ vẫn duy trì trạng thái “Chờ trả lời” và hệ thống sẽ tự động gửi tin nhắn kèm theo đường dẫn Phiếu số 01 đến hộp thư điện tử (email) và tài khoản Zalo của cá nhân thực hiện giao dịch hồ sơ để nhắc nhở việc trả lời.

c) Ngoài ra, người dân, doanh nghiệp có thể truy cập vào mục Đánh giá mức độ hài lòng trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh (tại địa chỉ <https://dichvucong.binhdinhh.gov.vn>) hoặc trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh hoặc Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương nhập mã hồ sơ và hoàn thành việc trả lời phiếu khảo sát.

2. Quy trình khảo sát về chất lượng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh

a) Ngay trước khi người dân, doanh nghiệp hoàn thành việc nộp hồ sơ trực tuyến, Cổng Dịch vụ công của tỉnh sẽ hiển thị nội dung câu hỏi theo Phiếu số 02 để người dân, doanh nghiệp thao tác việc trả lời.

b) Trong trường hợp người dân, doanh nghiệp chưa thực hiện vào thời điểm quy định tại điểm a khoản 2 Điều này, người dân, doanh nghiệp có thể thực hiện tại thời điểm sau đó theo quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều này.

3. Quy trình khảo sát chất lượng công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Ngay sau khi hồ sơ thủ tục hành chính hoàn thành việc trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trên “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh”, hệ thống sẽ tự động gửi tin nhắn kèm theo đường dẫn Phiếu số 03 đến hộp thư điện tử (email) và tài khoản Zalo của cá nhân thực hiện giao dịch hồ sơ để nhắc nhở việc thực hiện trả lời theo quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều này.

Điều 5. Sử dụng thông tin, kết quả khảo sát

1. Tuyệt đối bảo mật, không làm lộ lọt thông tin danh tính của người dân, doanh nghiệp tham gia khảo sát.

2. Thông tin về kết quả khảo sát được cập nhật, công khai thường xuyên theo thời gian thực trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, Cổng Thông tin điện tử của tỉnh và Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh theo quy định tại Điều 32 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Dữ liệu, số liệu, thông tin khảo sát theo Quyết định này được sử dụng để xây dựng Báo cáo kết quả về sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh (Chỉ số SIPAS) định kỳ hằng quý, hằng năm trong công tác đánh giá, chấm điểm, xếp hạng chỉ số cải cách hành chính đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh, thay thế cho công tác điều tra, khảo sát trực tiếp bằng mẫu phiếu giấy; hoặc phục vụ cho công tác xây dựng các báo cáo chuyên đề theo từng lĩnh vực theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Các dịch vụ công trực tuyến được khảo sát theo Phiếu số 02 nếu có ít nhất một tiêu chí mà tỷ lệ “tổng số Phiếu khảo sát đánh giá “Không hài lòng”/tổng số hồ sơ giao dịch” có kết quả từ 30% trở lên thì thuộc diện bắt buộc tái cấu trúc, đơn giản hóa. Đối với những dịch vụ công trực tuyến có kết quả khác, “Tổ đánh giá chất lượng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh” nghiên cứu, báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

5. Thông tin đánh giá và báo cáo kết quả về sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh là cơ sở để Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương xem xét 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 những tồn tại, hạn chế, nâng cao chất lượng phục vụ, đẩy mạnh cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 6. Xây dựng, vận hành, quản lý, khai thác, sử dụng “Hệ thống phần mềm khảo sát”

1. “Hệ thống phần mềm khảo sát” được xây dựng đảm bảo cho yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo các quy định tại Điều 23, Điều 27, Điều 28, Điều 29 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và Quyết định số 1758/QĐ-BTTTT ngày 12 tháng 9 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành

Bộ tài liệu yêu cầu cơ bản về chức năng, tính năng kỹ thuật của Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân.

2. Chi phí quản lý, vận hành “Hệ thống phần mềm khảo sát” phục vụ cho công tác khảo sát, phân tích, đánh giá, xây dựng báo cáo mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về chất lượng công tác tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến hằng năm theo Quyết định này phải thấp hơn chi phí của phương pháp điều tra, khảo sát trực tiếp bằng giấy tờ để tiết kiệm ngân sách nhà nước.

3. Công tác quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng “Hệ thống phần mềm khảo sát” phải tuân thủ các quy định của pháp luật về giao dịch điện tử, an toàn, an ninh thông tin trong kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu, bảo vệ bí mật Nhà nước, bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định khác có liên quan.

Điều 7. Tích hợp, kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu của “Hệ thống phần mềm khảo sát”

1. “Hệ thống phần mềm khảo sát” được tích hợp, kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu với “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh” theo quy định tại điểm e khoản 2 Điều 25 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và khoản 14 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ; được tích hợp, kết nối, chia sẻ thông tin với Cổng Thông tin điện tử của tỉnh, các hệ thống thông tin, các thiết bị ngoại vi khác để đáp ứng đầy đủ những yêu cầu nhiệm vụ theo Quyết định này và phục vụ, hỗ trợ cho công tác chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các cấp có thẩm quyền theo quy định.

2. Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương công khai thông tin về kết quả khảo sát ý kiến người dân, doanh nghiệp theo Quyết định này thông qua việc tích hợp, kết nối với Cổng Thông tin điện tử của tỉnh theo quy định của Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

Điều 8. Quản trị, quản lý việc sử dụng “Hệ thống phần mềm khảo sát”

1. “Hệ thống phần mềm khảo sát” được triển khai sử dụng đồng bộ tại tất cả các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc tỉnh có giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chịu trách nhiệm quản trị “Hệ thống phần mềm khảo sát” theo quy định tại khoản 2 Điều 29 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ; thực hiện tạo tài khoản, phân quyền quản lý, sử dụng hệ thống cho các cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định của pháp luật hiện hành.

3. “Hệ thống phần mềm khảo sát” chỉ cho phép các cơ quan, đơn vị, địa phương khai thác, sử dụng các thông tin liên quan đến kết quả đánh giá của người dân, doanh nghiệp đối với các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý ngành, lĩnh vực và thuộc phạm vi trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Điều 9. Tài khoản đăng nhập “Hệ thống phần mềm khảo sát” của các cơ quan, đơn vị, địa phương

“Hệ thống phần mềm khảo sát” sử dụng Dịch vụ xác thực tập trung (SSO) của tỉnh để phục vụ cho việc đăng nhập hệ thống của cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 10. Mức độ tin cậy của thông tin đánh giá thông qua “Hệ thống phần mềm khảo sát”

1. Phiếu khảo sát của “Hệ thống phần mềm khảo sát” được tích hợp, định danh đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính; do “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh”, được gửi đến hộp thư điện tử (email) và tài khoản Zalo chính chủ của cá nhân đã trực tiếp thực hiện giao dịch hồ sơ nhờ việc tích hợp, kết nối liên thông giữa các hệ thống.

2. Nội dung phản hồi về kết quả đánh giá được “Hệ thống phần mềm khảo sát” tiếp nhận từ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định này đảm bảo độ tin cậy là ý kiến đánh giá của chính cá nhân đã thực hiện giao dịch hồ sơ thủ tục hành chính.

3. Không thực hiện phúc tra các ý kiến khảo sát được người dân, doanh nghiệp trả lời trực tuyến theo quy định tại Quyết định này.

Điều 11. Lưu trữ dữ liệu kết quả khảo sát

Kết quả khảo sát ý kiến người dân, doanh nghiệp được lưu trữ tại “Hệ thống phần mềm khảo sát” và thực hiện việc chia sẻ dữ liệu, thông tin với “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh” để phục vụ việc tra cứu, sử dụng theo phạm vi thẩm quyền quản lý.

Điều 12. Kinh phí thực hiện

Kinh phí tổ chức triển khai Quyết định này do ngân sách tỉnh đảm bảo theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Trưởng ban Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm:

a) Tổ chức triển khai, quán triệt, thông tin, tuyên truyền việc khảo sát trực tuyến ý kiến của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh trên địa bàn tỉnh theo Quyết định này.

b) Phân công cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị định kỳ hàng ngày truy cập “Hệ thống phần mềm khảo sát” để theo dõi thông tin kết quả

đánh giá của người dân, doanh nghiệp. Đối với những thông tin đánh giá không hài lòng về các hành vi: trả lại hồ sơ không đúng quy định, vi phạm các quy định về văn hóa giao tiếp, ứng xử, gây phiền hà, nhũng nhiễu, tiêu cực của cán bộ, công chức, viên chức thì trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc kể từ thời điểm người dân, doanh nghiệp gửi kết quả phản ánh, phải hoàn thành việc kiểm tra, xác minh làm rõ thông tin (qua hệ thống camera giám sát; liên hệ làm việc, đối chất với người dân, doanh nghiệp...) để xử lý thông tin và công khai kết quả xử lý thông tin theo quy định; gửi văn bản kết quả xử lý cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi, tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

c) Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức không thực hiện các hành vi: tác động, định hướng người dân, doanh nghiệp trả lời khảo sát thiếu khách quan, không trung thực so với thực tế; làm thay đổi thông tin, dữ liệu về kết quả khảo sát; làm lộ lọt thông tin danh tính của người dân, doanh nghiệp tham gia khảo sát; đe dọa, trù dập hoặc giao tiếp, ứng xử không lễ phép, gây khó khăn, cản trở cho các trường hợp người dân, doanh nghiệp đã tham gia trả lời khảo sát. Kịp thời kiểm tra, làm rõ thông tin và xử lý nghiêm minh theo quy định đối với các trường hợp vi phạm.

d) Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị tích cực phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và “Tổ đánh giá chất lượng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh” trong công tác nghiên cứu, đề xuất việc tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ, đơn giản hóa thủ tục hành chính theo ý kiến góp ý của người dân, doanh nghiệp và theo chỉ đạo cụ thể của cấp có thẩm quyền.

đ) Trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo việc sử dụng kết quả khảo sát để nâng cao chất lượng công tác tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính, chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị mình; sử dụng kết quả khảo sát trong công tác đánh giá, phân loại, bình xét thi đua, khen thưởng theo quy định tại khoản 5 Điều 5 Quyết định này.

e) Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh nghiên cứu, đề xuất các cấp có thẩm quyền thực hiện việc tích hợp, kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu giữa hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình với “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh” để phục vụ cho công tác khảo sát trực tuyến ý kiến người dân, doanh nghiệp theo quy định tại Quyết định này.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Chủ trì triển khai xây dựng, quản lý, vận hành “Hệ thống phần mềm khảo sát” đảm bảo các nội dung theo Quyết định này và các quy định của pháp luật hiện hành.

b) Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính xây dựng dự toán kinh phí xây dựng, quản lý, vận hành “Hệ thống phần mềm khảo sát” và kinh phí triển khai thực hiện công tác khảo sát, xử lý thông tin, dữ liệu, tổng hợp, xây dựng báo cáo kết quả khảo sát hằng năm để tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí theo quy định.

c) Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu việc thành lập “Tổ đánh giá chất lượng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh” với cơ cấu thành phần bao gồm: Lãnh đạo Sở và công chức, viên chức của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh làm Tổ trưởng), Sở Thông tin và Truyền thông và một số công chức, viên chức của một số cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh có kinh nghiệm, năng lực nổi trội về dịch vụ công trực tuyến.

d) Trên cơ sở đánh giá, phân tích dữ liệu khảo sát, đánh giá, tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định phê duyệt kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh định kỳ hằng quý, hằng năm. Cụ thể:

- Số liệu báo cáo Quý được chốt vào ngày 14 của tháng cuối Quý. Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh định kỳ Quý được phê duyệt trước ngày 05 trong tháng đầu tiên của Quý tiếp theo;

- Số liệu báo cáo Năm được tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến ngày 14 tháng 12 của kỳ báo cáo. Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh định kỳ Năm được phê duyệt trước ngày 10 tháng 01 của năm tiếp theo.

đ) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan quyết định điều chỉnh nội dung câu hỏi trong các mẫu Phiếu khảo sát lấy ý kiến người dân, doanh nghiệp đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế hằng năm (nếu cần thiết).

e) Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương sử dụng kết quả khảo sát theo Quyết định này để tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chất lượng công tác tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính, chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

g) Đối với những thông tin đánh giá của người dân, doanh nghiệp theo điểm b Khoản 1 Điều này, nếu trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ thời điểm người dân, doanh nghiệp gửi kết quả phản ánh mà không nhận được kết quả xử lý, làm rõ thông tin phản ánh của các cơ quan, đơn vị liên quan, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành văn bản đôn đốc việc thực hiện.

3. Sở Nội vụ:

Chủ trì triển khai thực hiện việc khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính đối với các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh thuộc đối tượng đánh giá kết quả cải cách hành chính hằng năm; gửi kết quả cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trước ngày 31 tháng 12 hằng năm để tổng hợp chung vào báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh theo quy định tại điểm d khoản 2 Điều này.

4. Sở Thông tin và Truyền thông:

Theo chức năng, nhiệm vụ được giao, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong công tác xây dựng, quản lý, vận hành “Hệ thống phần mềm khảo sát” đảm bảo theo các nội dung tại Quyết định này.

5. Sở Tài chính:

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu cấp có thẩm quyền cân đối, bố trí kinh phí tổ chức thực hiện Quyết định này theo pháp luật hiện hành.

Điều 14. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Trưởng ban Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 14;
- Cục Kiểm soát TTHC;
- Cục Chuyển đổi số Quốc gia;
- Vụ Cải cách hành chính;
- Cục C06 (Bộ Công an);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- BCĐ CTHĐ số 09 của Tỉnh ủy;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Đài PT&TH tỉnh, Báo Bình Định;
- VNPT Bình Định, Bưu điện tỉnh;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- THCB, PVHCC, HCTC, QTTV;
- Tổ CCHC của VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT

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



Nguyễn Tuấn Thanh

PHIẾU SỐ 01:
KHẢO SÁT CÔNG TÁC HƯỚNG DẪN, TƯ VẤN
CỦA CÁN BỘ TIẾP NHẬN HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Đề nghị Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến phản hồi của mình trong quá trình tham gia giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa. Chúng tôi trân trọng tiếp thu các ý kiến tham gia đóng góp của Ông/Bà để tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ giải quyết thủ tục hành chính tốt hơn trong thời gian tới.

A. THÔNG TIN CHUNG

I. Những thông tin do Hệ thống cung cấp tự động:

- 1. Họ và tên người khảo sát (hoặc đại diện cho tổ chức): Nguyễn Văn A*
- 2. Địa chỉ thường trú: Số đường Ngô Mây, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định*
- 3. Số điện thoại: 091.23456...*
- 4. Địa chỉ email: nguyenvana@gmail.com*

II. Những thông tin do người khảo sát cung cấp:

1. Giới tính

- Nam
 Nữ

2. Trình độ học vấn

- Chưa tốt nghiệp tiểu học
 Tiểu học
 Trung học cơ sở
 Trung học phổ thông
 Trung cấp/cao đẳng
 Đại học/trên đại học

3. Nghề nghiệp (do người khảo sát cung cấp thông tin):

- Nghỉ hưu
 Không đi làm (ở nhà)
 Làm công việc tự do (không ký hợp đồng lao động)
 Sinh viên
 Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong khu vực tư nhân

- Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp khu vực nhà nước.
- Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp khu vực nhà nước.

Khác (*Xin ghi cụ thể*):

B. NỘI DUNG KHẢO SÁT:

(*Hướng dẫn khảo sát: Ông/bà vui lòng chọn phương án lựa chọn hoặc nêu lý do đối với các câu hỏi khảo sát bên dưới với thang điểm đánh giá tương ứng*)

Câu 1: Việc tìm hiểu thông tin thủ tục hành chính bằng hình thức nào, có thuận lợi không ?

Hình thức tìm hiểu thông tin	Nhận xét về hình thức tìm hiểu thông tin mà Ông/Bà đã sử dụng		
	Thuận tiện	Bình thường	Không thuận tiện
1. Trên website Công Dịch vụ công quốc gia/Công Dịch vụ công của tỉnh	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Tại Bảng niêm yết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Hỏi trực tiếp tại Bộ phận Một cửa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Hình thức khác:...			
Ông/Bà có gặp khó khăn gì trong việc tìm hiểu thông tin thông qua hình thức đã sử dụng không:			

Câu 2: Ông/Bà đánh giá như thế nào về thời gian phải chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ?

- Dưới 15 phút (2 điểm)
- Từ 15 phút đến 30 phút (1 điểm)
- Nhiều hơn 30 phút (0 điểm)

Ý kiến khác (*Ông/bà có thể cho biết thêm nguyên nhân*):

Câu 3: Người làm việc tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn, tư vấn hồ sơ thủ tục cho Ông/Bà có dễ hiểu không?

- Dễ hiểu (2 điểm)
- Bình thường (1 điểm)
- Khó hiểu (0 điểm)

Câu 4: Ông/Bà phải đến Bộ phận Một cửa mấy lần để hoàn thành việc nộp hồ sơ?

- Một lần (2 điểm)
- Hai lần (1 điểm)
- Từ ba lần trở lên (0 điểm)

Ý kiến khác (Ông/bà có thể cung cấp thêm thông tin lý do phải đi lại từ lần thứ hai như: Bản thân không mang đủ hồ sơ, giấy tờ cá nhân/Bộ phận Một cửa không hướng dẫn bổ sung đầy đủ hồ sơ ngay trong lần đầu tiên hướng dẫn hoặc các nguyên nhân khác):

Câu 5: Mức độ hài lòng của Ông/bà về thái độ, giao tiếp của người làm việc tại Bộ phận Một cửa?

- Hài lòng (2 điểm)
- Bình thường (1 điểm)
- Không hài lòng (0 điểm)

Ý kiến khác (Ông/bà có thể cho biết không hài lòng ở điểm nào: Thái độ thờ ơ/Quạt nạt hoặc nói chuyện không lễ phép với người lớn tuổi/Thái độ những nhieu, hạch sách hay lý do khác):

Câu 6: Mức độ hài lòng của Ông/bà về cơ sở vật chất tại Bộ phận Một cửa

- Hài lòng (2 điểm)
- Bình thường (1 điểm)
- Không hài lòng (0 điểm)

Ý kiến khác (Ông/bà có thể cho biết không hài lòng ở điểm nào: Không gian chật hẹp/Thiếu ghế ngồi chờ/Không có quạt hoặc máy điều hòa/Không có nước uống/Không có nhà vệ sinh hay lý do khác):

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác. Chúng tôi cam kết bảo mật thông tin cá nhân của Ông/bà trong quá trình công bố kết quả khảo sát./.

PHIẾU SỐ 02:
KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN
TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG TỈNH BÌNH ĐỊNH

Để tiếp tục nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Bình Định. Đề nghị Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về quá trình tham gia giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Bình Định. Chúng tôi trân trọng tiếp thu các ý kiến tham gia đóng góp của ông/bà để tiếp tục hoàn thiện quy trình và cách thức giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến tốt hơn trong thời gian tới.

A. THÔNG TIN CHUNG

I. Những thông tin được Hệ thống tự điền:

1. *Họ và tên người khảo sát (hoặc đại diện cho tổ chức): Nguyễn Văn A*
2. *Địa chỉ thường trú: Số đường Ngô Mây, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định*
3. *Số điện thoại: 091.23456...*
4. *Địa chỉ email: nguyenvana@gmail.com*

II Những thông tin do người khảo sát cung cấp:

1. Giới tính

- Nam
- Nữ

2. Trình độ học vấn

- Chưa tốt nghiệp tiểu học
- Tiểu học
- Trung học cơ sở
- Trung học phổ thông
- Trung cấp/cao đẳng
- Đại học/trên đại học

3. Nghề nghiệp (do người khảo sát cung cấp thông tin):

- Nghỉ hưu
- Không đi làm (ở nhà)
- Làm công việc tự do (không ký hợp đồng lao động)
- Sinh viên

- Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong khu vực tư nhân
- Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp khu vực nhà nước.
- Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp khu vực nhà nước.

Khác (*Xin ghi cụ thể*):

B. NỘI DUNG KHẢO SÁT:

(*Hướng dẫn khảo sát: Ông/bà vui lòng chọn phương án lựa chọn hoặc nêu lý do đối với các câu hỏi khảo sát bên dưới với thang điểm đánh giá tương ứng*)

Câu 1: Giao diện thực hiện dịch vụ công trực tuyến có thuận tiện hay không?

- Thuận tiện (2 điểm)
- Bình thường (1 điểm)
- Chưa thuận tiện (0 điểm)

Góp ý cụ thể (*Ông/bà nêu rõ hơn vấn đề cần cải thiện*):

Câu 2: Thao tác các bước nộp hồ sơ có đơn giản hay không?

- Đơn giản (2 điểm)
- Bình thường (1 điểm)
- Phức tạp (0 điểm)

Góp ý cụ thể (*Ông/bà nêu rõ hơn vấn đề cần cải tiến*):

Câu 3: Ngôn ngữ diễn đạt có dễ hiểu hay không?

- Dễ hiểu (2 điểm)
- Bình thường (1 điểm)
- Khó hiểu (0 điểm)

Góp ý cụ thể (*Ông/bà có thể nêu một số cụm, câu từ gây khó hiểu*):

Câu 4: Ông/bà có phải cung cấp lại những loại giấy tờ mà trước đây đã từng cung cấp hay không?

- Không (2 điểm)
- Có (0 điểm)

Góp ý cụ thể (*Ông/bà nêu cụ thể tên giấy tờ*):

Câu 5: Việc điền thông tin vào tờ đơn/tờ khai có đơn giản không?

- Đơn giản (2 điểm)
- Bình thường (1 điểm)
- Phức tạp (0 điểm)

Góp ý cụ thể (*Ông/Bà góp ý những thông tin nào không cần điền lại khi Ông/Bà thực hiện thủ tục hành chính lần sau*):

Câu 6: Ngoài các vấn đề trên, Ông/Bà góp ý nội dung cần cải thiện để nâng cao chất lượng dịch vụ công?

Nội dung góp ý:

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác. Chúng tôi cam kết bảo mật thông tin cá nhân của Ông/bà trong quá trình công bố kết quả khảo sát./.

PHIẾU SỐ 03:
KHẢO SÁT CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Đề nghị Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến phản hồi của mình trong quá trình tham gia quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Chúng tôi trân trọng tiếp thu các ý kiến tham gia đóng góp của Ông/Bà để tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ giải quyết thủ tục hành chính tốt hơn trong thời gian tới.

A. THÔNG TIN CHUNG

I. Những thông tin do Hệ thống cung cấp tự động:

1. *Họ và tên người khảo sát (hoặc đại diện cho tổ chức): Nguyễn Văn A*
2. *Địa chỉ thường trú: Số đường Ngô Mây, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định*
3. *Số điện thoại: 091.23456...*
4. *Địa chỉ email: nguyenvana@gmail.com*

II. Những thông tin do người khảo sát cung cấp:

1. Giới tính

- Nam
- Nữ

2. Trình độ học vấn

- Chưa tốt nghiệp tiểu học
- Tiểu học
- Trung học cơ sở
- Trung học phổ thông
- Trung cấp/cao đẳng
- Đại học/trên đại học

3. Nghề nghiệp (do người khảo sát cung cấp thông tin):

- Nghỉ hưu
- Không đi làm (ở nhà)
- Làm công việc tự do (không ký hợp đồng lao động)
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong khu vực tư nhân
- Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp khu vực nhà nước.
- Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp khu vực nhà nước.

Khác (Xin ghi cụ thể):

B. NỘI DUNG KHẢO SÁT:

(Hướng dẫn khảo sát: Ông/bà vui lòng chọn phương án lựa chọn hoặc nêu lý do đối với các câu hỏi khảo sát bên dưới với thang điểm đánh giá tương ứng)

Câu 1: Ông/Bà có phải bổ sung thêm giấy tờ ngoài những thành phần hồ sơ đã được công khai hay không?

- Không (2 điểm)
- Có (0 điểm)

Góp ý cụ thể (Ông/bà nêu tên giấy tờ đã bổ sung thêm):

Câu 2: Trường hợp có yêu cầu phải làm việc trực tiếp với cơ quan giải quyết hồ sơ thì Ông/Bà có nhận được văn bản thông báo hay không?

- Có (2 điểm)
- Không (0 điểm)

Câu 3: Mức độ hài lòng của Ông/Bà về thái độ giao tiếp của cán bộ cơ quan giải quyết hồ sơ?

- Hài lòng (2 điểm)
- Bình thường (1 điểm)
- Không hài lòng (0 điểm)

Góp ý cụ thể (Không hài lòng ở điểm nào: Thái độ thờ ơ/Quát nạt hoặc nói chuyện không lễ phép /Nhiều, hạch sách hay lý do khác):

Câu 4: Ông/Bà có phát sinh thêm “chi phí khác” cho việc giải quyết hồ sơ hay không?

- Không (2 điểm)
- Có (0 điểm)

Câu 5: Ông/bà có nhận được thông báo việc trễ hẹn trước thời điểm hẹn trả kết quả hay không? (Đối với trường hợp hồ sơ trễ hẹn)

- Có (2 điểm)
- Không (0 điểm)

Câu 6: Ông/bà có nhận được thư xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả hay không? (Đối với trường hợp hồ sơ trễ hẹn)

- Có (2 điểm)
- Không (0 điểm)

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác. Chúng tôi cam kết bảo mật thông tin cá nhân của Ông/bà trong quá trình công bố kết quả khảo sát./
