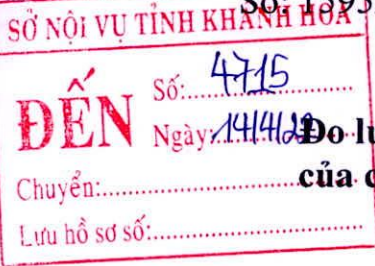


Số: 1595/KH-CAT-PTM(PC)

Khánh Hòa, ngày 31 tháng 03 năm 2022



KẾ HOẠCH

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị có chức năng giải quyết thủ tục hành chính trong Công an Khánh Hoà năm 2022

Thực hiện Quyết định số 1679/QĐ-BCA-V03 ngày 11/3/2022 của Bộ Công an ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị có chức năng giải quyết thủ tục hành chính trong Công an nhân dân năm 2022; Công an tỉnh Khánh Hoà ban hành Kế hoạch tổ chức triển khai thực hiện với các nội dung như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

a. Mục tiêu chung

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Công an các đơn vị, địa phương có chức năng giải quyết thủ tục hành chính nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trong Công an tỉnh Khánh Hòa; thông qua đó, nắm bắt được nhu cầu, mong muốn chính đáng của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trong Công an tỉnh Khánh Hòa.

- So sánh kết quả đo lường các năm, đánh giá tính khách quan, năng lực thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức của Công an các đơn vị, địa phương. Áp dụng có hiệu quả các phương pháp hậu kiểm phù hợp để tăng cường tính tin cậy của kết quả đo lường của Bộ Công an nói chung và Công an các đơn vị, địa phương nói riêng.

- Hoàn thiện khung đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trong Công an nhân dân; phấn đấu chỉ số đo lường được công bố hằng năm phản ánh chính xác mức độ hài lòng của người dân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

b. Mục tiêu cụ thể

- Thông qua kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị có chức năng giải quyết thủ tục hành chính trong Công an tỉnh Khánh Hòa để nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của nhân dân; tham mưu, đề xuất với cơ quan có thẩm quyền giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ, từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Tiếp tục tính toán, sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân,

tổ chức thành điểm số cụ thể ở một số tiêu chí, tiêu chí thành phần trong kết quả xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2022 của Công an các đơn vị, địa phương có chức năng giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

- Khuyến khích việc tổ chức đo lường đánh giá mức độ hài lòng theo các hệ lực lượng trên phạm vi toàn quốc hoặc của Công an từng đơn vị, địa phương để có những giải pháp phù hợp nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, tăng cường hiệu quả công tác quản lý nhà nước về an ninh, trật tự và tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân.

2. Yêu cầu

a. Việc triển khai hoạt động đo lường sự hài lòng của người dân đảm bảo tuân thủ đúng kế hoạch, phương pháp; phù hợp với nguồn lực được phân bổ, tiết kiệm, đạt kết quả, mục tiêu đề ra.

b. Có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa Phòng Tham mưu và Công an các đơn vị, địa phương trong quá trình triển khai thực hiện.

c. Kết quả đo lường phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, khách quan; giúp Bộ Công an, Công an tỉnh xác định được các giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

d. Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức phải được tính bằng số điểm cụ thể tương ứng với các tiêu chí, tiêu chí thành phần trong xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2022 đảm bảo chính xác, khách quan, công bằng.

đ. Kết quả đo lường phải được công bố kịp thời, rộng rãi (dự kiến công bố cùng với Hội nghị công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2022 trong Công an tỉnh Khánh Hòa).

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN ĐO LƯỜNG

1. Đối tượng thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức

a. Công an các đơn vị, địa phương trong lực lượng Công an tỉnh Khánh Hoà có chức năng trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được xác định trong các quyết định công bố thủ tục hành chính của Bộ trưởng Bộ Công an, bao gồm:

- Phòng quản lý xuất nhập cảnh.
- Phòng Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội.
- Phòng Cảnh sát phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ.
- Phòng Cảnh sát giao thông.
- Công an các huyện, thị xã và thành phố.

2. Phạm vi

Công an các đơn vị, địa phương tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính ở các lĩnh vực sau:

- Lĩnh vực quản lý xuất nhập cảnh.
- Lĩnh vực đăng ký, quản lý phương tiện giao thông cơ giới đường bộ.

- Lĩnh vực quản lý ngành, nghề đầu tư, kinh doanh có điều kiện về ANTT.
- Lĩnh vực đăng ký, quản lý con dấu.
- Lĩnh vực quản lý vũ khí, vật liệu nổ và công cụ hỗ trợ và pháo.
- Lĩnh vực cấp, quản lý Căn cước công dân.
- Lĩnh vực đăng ký, quản lý cư trú.
- Lĩnh vực phòng cháy, chữa cháy.

3. Thời gian thực hiện

Công an các đơn vị địa phương tiên hành phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức theo kế hoạch này (hoàn thành trước ngày **31/5/2022**) Trước ngày **05/6/2022**, Công an các đơn vị, địa phương hoàn thành việc tổng hợp số liệu, lập danh sách, báo cáo kết quả về Ban Giám đốc (qua Phòng PV01 - Đội Pháp chế và quản lý khoa học) theo **Mẫu 01** ban hành kèm theo Kế hoạch này.

III. NỘI DUNG TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG

Việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công trong Công an nhân dân, đó là: tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan Công an; thủ tục hành chính; cán bộ giải quyết công việc; kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Các tiêu chí cụ thể áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong trường hợp thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp tại cơ quan Công an, với 05 mức độ từ Rất hài lòng/ Hài lòng/ Bình thường/ Không hài lòng/ Rất không hài lòng, cụ thể như sau:

1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan Công an

- Trụ sở cơ quan giải quyết công việc gọn gàng, sạch sẽ, có đủ chỗ ngồi.
- Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ.
- Trang thiết bị phục vụ hiện đại, dễ sử dụng.

2. Thủ tục hành chính

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác, dễ thấy.
- Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Mức phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

3. Cán bộ trực tiếp giải quyết công việc

- Cán bộ, chiến sĩ có thái độ giao tiếp lịch sự.
- Cán bộ, chiến sĩ chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
- Cán bộ, chiến sĩ trả lời, giải thích đầy đủ ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
- Cán bộ, chiến sĩ hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu.
- Cán bộ, chiến sĩ hướng dẫn kê khai một lần là người dân có thể hoàn

thiện hồ sơ.

- Cán bộ, chiến sĩ tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- Kết quả đúng quy định.
- Kết quả có thông tin đầy đủ.
- Kết quả có thông tin chính xác.

5. Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí đo lường hài lòng về yếu tố này gồm:

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý phản ánh, kiến nghị.
- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có tích cực, xử lý triệt để góp ý, phản ánh, kiến nghị.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

IV. PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

Việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị có chức năng giải quyết thủ tục hành chính trong Công an tỉnh Khánh Hòa năm 2022 được tiến hành trên cơ sở kết hợp 03 phương pháp sau đây:

1. Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng

a. Đối tượng điều tra xã hội học

Là người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính và nhận kết quả trong phạm vi thời gian diễn ra điều tra xã hội học.

b. Chọn mẫu điều tra xã hội học

Mẫu điều tra xã hội học được xác định theo phương pháp ngẫu nhiên; tại Công an các đơn vị, địa phương sẽ lựa chọn ngẫu nhiên các trường hợp (người dân, người đại diện cho tổ chức) đã trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính và nhận kết quả trong phạm vi thời gian diễn ra điều tra xã hội học. Số lượng mẫu phiếu điều tra xã hội học theo phân bổ như sau:

Stt	Đơn vị, địa phương	Số phiếu được cấp phát
01	Phòng PC06	35 phiếu
02	Phòng PC07	30 phiếu
03	Phòng PC08	30 phiếu
04	Phòng PA08	30 phiếu
05	Công an thành phố Nha Trang	20 phiếu

06	Công an thành phố Cam Ranh	20 phiếu
07	Công an thị xã Ninh Hoà	20 phiếu
08	Công an huyện Vạn Ninh	15 phiếu
09	Công an huyện Diên Khánh	15 phiếu
10	Công an huyện Cam Lâm	15 phiếu
11	Công an huyện Khánh Sơn	10 phiếu
12	Công an huyện Khánh Vĩnh	10 phiếu
Tổng cộng		250 phiếu

c. Phiếu điều tra xã hội học

- Phiếu điều tra xã hội học được ban hành kèm theo Kế hoạch này.

Phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Câu hỏi của phiếu điều tra xã hội học thể hiện nội dung của các tiêu chí đo lường sự hài lòng; đồng thời phản ánh quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ công, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan Công an.

- Phiếu điều tra xã hội học có bố cục và nội dung như sau:

Phần thông tin chung bao gồm: mục đích của điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi; thông tin cơ bản của cá nhân, người dân/tổ chức.

Phần câu hỏi bao gồm: các câu hỏi về quá trình giao dịch và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan, đơn vị Công an; các câu hỏi về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan, đơn vị Công an; câu hỏi về sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ công của cơ quan, đơn vị Công an.

d. Cách thức thực hiện

Công an các đơn vị, địa phương phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức (số lượng phiếu phải được phân bổ tương đối đều trên các lĩnh vực dịch vụ hành chính công). Sau đó tổng hợp, lập danh sách người dân, tổ chức đã tham gia điều tra xã hội học (theo Mẫu 02 kèm theo), báo cáo kết quả về Công an tỉnh (qua Đội Pháp chế và quản lý khoa học) (theo Mẫu 01 kèm theo). Trường hợp Công an đơn vị, địa phương nào báo cáo thiếu hoặc số liệu không tổng hợp đúng quy định, thể thức tại các mẫu ban hành kèm theo Kế hoạch này, sẽ không được công nhận kết quả và xếp loại trong xác định Chỉ số hài lòng nói chung về sự phục vụ hành chính năm 2022.

2. Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức khi thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 do Bộ Công an cung cấp

Để có cơ sở đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 do Bộ Công an cung cấp, Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp xây dựng bộ câu hỏi đánh giá, phối

hợp với Văn phòng Bộ thực hiện khảo sát trực tuyến thông qua Cổng dịch vụ công của Bộ Công an (<https://dichvucong.bocongan.gov.vn>).

3. Trực tiếp tổ chức một số đoàn công tác đến Công an các đơn vị, địa phương thực hiện nhiệm vụ đo lường

a. Để có căn cứ đánh giá tính khách quan, trung thực của kết quả đo lường sự hài lòng của Công an các đơn vị, địa phương, Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp tổ chức các Đoàn khảo sát độc lập, tiến hành điều tra xã hội học, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức tại Công an một số đơn vị, địa phương (*danh sách cụ thể sẽ thông báo sau*).

b. Thông qua tổ chức kiểm tra việc thực hiện công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 tại Công an một số đơn vị, địa phương, Bộ sẽ kết hợp với đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan có chức năng giải quyết thủ tục hành chính ở Công an các đơn vị, địa phương đó.

V. HẬU KIỂM, PHÚC TRA KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp chủ trì tổ chức hậu kiểm, phúc tra kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức do Công an các đơn vị, địa phương thực hiện.

2. Sử dụng kết quả đo lường trực tuyến trên Cổng dịch vụ công của Bộ Công an và qua khảo sát thực tế đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức để tổng hợp chung vào kết quả đo lường sự hài lòng của Công an các đơn vị, địa phương.

3. Hậu kiểm, phúc tra đối với số phiếu đo lường Công an các đơn vị, địa phương gửi về.

Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp tiến hành hậu kiểm, phúc tra và tham mưu điều chỉnh kết quả đo lường sự hài lòng theo 02 hình thức:

a. *Hình thức thứ nhất*: kiểm tra toàn bộ 20% số phiếu Công an các đơn vị, địa phương gửi về:

- Số lượng phiếu không đảm bảo đủ hoặc quá 20% trên tổng số phiếu được phân bổ hoặc không đúng tỷ lệ theo cấp (***cấp tỉnh chiếm 50% số phiếu; cấp huyện chiếm 35% số phiếu và cấp xã chiếm 15% số phiếu***) hoặc không phân bổ tương đối đều trên các lĩnh vực: trừ 2% trên chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ.

- Các trường hợp phiếu không hợp lệ (phiếu ghi thiếu thông tin, trả lời không đầy đủ các câu hỏi trên phiếu, phiếu tẩy xóa): trừ điểm theo tỷ lệ số phiếu không hợp lệ, cụ thể:

+ Tỷ lệ số phiếu không hợp lệ dưới 50% trên tổng số phiếu hậu kiểm: trừ 2% trên chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ.

+ Tỷ lệ số phiếu không hợp lệ từ 50% đến 70% trên tổng số phiếu hậu kiểm: trừ 3% trên chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ.

+ Tỷ lệ số phiếu không hợp lệ từ 70% đến 100% trên tổng số phiếu hậu kiểm: trừ 4% trên chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ.

b. *Hình thức thứ hai*: lựa chọn ngẫu nhiên 10% số phiếu người dân tham gia khảo sát tại Công an các đơn vị, địa phương để hậu kiểm, phúc tra về mức độ hài lòng đối với 05 tiêu chí (tương ứng với câu hỏi số 9 trong mẫu phiếu). Nếu kết quả hậu kiểm, phúc tra có sự chênh lệch so với chỉ số hài lòng của Công an đơn vị, địa phương tự đánh giá, trừ điểm theo tỷ lệ chênh lệch, cụ thể như sau:

- Tỷ lệ chênh lệch dưới 50%: trừ 2% trên chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ.

- Tỷ lệ chênh lệch từ 50% đến 70%: trừ 3% trên chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ.

- Tỷ lệ chênh lệch từ 70% đến 100%: trừ 4% trên chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ.

4. Trường hợp cần thiết, Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp sẽ yêu cầu Công an các đơn vị, địa phương gửi toàn bộ số phiếu Bộ đã phân bổ và tự tổng kết kết quả (danh sách do Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp lựa chọn và có văn bản yêu cầu riêng).

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng PV01

Chủ trì tham mưu Ban Giám đốc thực hiện Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị có chức năng giải quyết thủ tục hành chính trong Công an tỉnh Khánh Hoà năm 2022, tổ chức triển khai các nhiệm vụ cụ thể sau:

- Tổ chức cấp phát Phiếu điều tra xã hội học (theo mẫu và có đóng dấu của Cục Pháp chế và CCHC, tư pháp – Bộ Công an) để thực hiện nhiệm vụ đo lường, lựa chọn ngẫu nhiên 20% số phiếu đã khảo sát gửi về Cục Pháp chế và CCHC, tư pháp phục vụ việc hậu kiểm.

- Hướng dẫn, đôn đốc Công an các đơn vị, địa phương thực hiện các nhiệm vụ trong Kế hoạch này. Chủ trì, phối hợp kiểm tra việc thực hiện công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính của Bộ Công an tại Công an một số đơn vị, địa phương.

- Tổng hợp kết quả đo lường của Công an tỉnh Khánh Hoà và báo cáo Bộ về kết quả triển khai đo lường sự hài lòng; đề xuất cấp có thẩm quyền biện pháp, giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế được chỉ ra qua kết quả đo lường, nhằm cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan, đơn vị có chức năng giải quyết thủ tục hành chính trong Công an nhân dân, từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân.

- Thông tin, tuyên truyền đầy đủ, chính xác, kịp thời về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả đo lường sự hài lòng và các giải pháp khắc phục tới người dân, tổ chức và đội ngũ cán bộ, chiến sỹ trên trang thông tin điện tử Công an Khánh Hòa (<https://congan.khanhhoa.gov.vn>).

2. Công an các đơn vị, địa phương

a. Các đơn vị, địa phương có chức năng trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân phối hợp với Phòng Tham mưu tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả và đảm bảo đúng tiến độ thời gian các nhiệm vụ đã xác định tại Kế hoạch này.

b. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm, ý thức của người dân, tổ chức và đội ngũ cán bộ trong quá trình tham gia đo lường sự hài lòng của người dân.

Quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, Công an các đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo Ban Giám đốc (qua Phòng Tham mưu - Đội Pháp chế và quản lý khoa học) để xem xét, giải quyết. *gln*

Nơi nhận:

- Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp (b/cáo);
- Sở Nội vụ (t/dối);
- Các đ/c trong BGĐ (c/đạo);
- CA các đv, đp (th/hiện);
- Lưu VT, PTM (PC&QLKH).



KT GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC

ĐẠI TÁ NGUYỄN VĂN NGÂN

Công an TX...			
---------------	--	--	--

2. Đánh giá của người dân, tổ chức về chất lượng cung ứng dịch vụ của cơ quan Công an

2.1. Đánh giá về các tiêu chí chung của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công trong Công an nhân dân (tương ứng với các câu hỏi từ số 01 đến 08 trong mẫu phiếu đo lường)

a. Đối với tiêu chí về lý do đến trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan Nhà nước mà không sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Cấp tỉnh/thành phố; Cấp quận/huyện, Cấp xã/phường

Lĩnh vực ... :

... phiếu do thủ tục hành chính chưa được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ cao;

... phiếu do khó tạo tài khoản để sử dụng dịch vụ công;

... phiếu lý do khác (ghi rõ).

b. Đối với tiêu chí về cơ quan giải quyết công việc trả kết quả

Cấp tỉnh/thành phố; Cấp quận/huyện, Cấp xã/phường

Lĩnh vực ... :

... phiếu tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND các cấp;

... phiếu tại cơ quan, đơn vị Công an;

... phiếu tại địa chỉ khác (ghi rõ).

c. Đối với tiêu chí về kênh thông tin để biết về cơ quan đơn vị Công an giải quyết công việc và quy định về thủ tục hành chính

Cấp tỉnh/thành phố; Cấp quận/huyện; Cấp xã/phường

Lĩnh vực ... :

... phiếu qua hỏi người thân, bạn bè;

... phiếu qua chính quyền phường, xã;

... phiếu qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo..);

... phiếu qua mạng Internet;

... phiếu qua kênh khác (ghi rõ).

d. Đối với tiêu chí về số lần đi lại đến cơ quan để giải quyết công việc

Cấp tỉnh/thành phố; Cấp quận/huyện; Cấp xã/phường:

Lĩnh vực ... :

... phiếu 01 lần (chờ nhận kết quả ngay);

... phiếu 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả);

... nhiều hơn 02 lần (do bổ sung hồ sơ nhiều lần).

- Lý do phải đi lại nhiều hơn 02 lần:

... phiếu do cán bộ, chiến sĩ không giải thích, hướng dẫn Ông/Bà đầy đủ, rõ ràng về thành phần hồ sơ.

... phiếu do Ông/Bà không mang đầy đủ giấy tờ, hồ sơ theo quy định hoặc khai sai thông tin nên phải đi lại nhiều lần để hoàn thiện.

*đ. Đối với tiêu chí về việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu
Cấp tỉnh/ thành phố; Cấp quận/ huyện; Cấp xã/ phường:
Lĩnh vực ... :*

...phiếu trả lời có;
... phiếu trả lời không.

*e. Đối với tiêu chí về việc công chức gợi ý về nộp thêm tiền ngoài phí, lệ
phí*

*Cấp tỉnh/ thành phố; Cấp quận/ huyện; Cấp xã/ phường:
Lĩnh vực ... :*

...phiếu trả lời có;
... phiếu trả lời không.

*g. Đối với tiêu chí về việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính
Cấp tỉnh/ thành phố; Cấp quận/ huyện; Cấp xã/ phường*

Lĩnh vực ... :

... phiếu có nhận được giấy hẹn;
... phiếu không nhận được giấy hẹn.

Lĩnh vực ... :

... phiếu đúng hẹn;
... phiếu sớm hẹn;
... phiếu trễ hẹn.

Lĩnh vực ... :

... phiếu trễ hẹn và cơ quan, đơn vị Công an có báo trước cho người dân;
... phiếu trễ hẹn và cơ quan, đơn vị Công an có thư xin lỗi cho người dân;

*h. Đối với nội dung xin ý kiến nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người
dân trong thời gian tới*

Cấp tỉnh/ thành phố; Cấp quận/ huyện; Cấp xã/ phường

Lĩnh vực ... :

... phiếu lựa chọn: Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công;

... phiếu lựa chọn: Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan, đơn vị Công an giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

... phiếu lựa chọn: Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính;

... phiếu lựa chọn: Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

... phiếu lựa chọn: Tăng cường cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4;

... phiếu lựa chọn: Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.

... phiếu lựa chọn: Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

... phiếu lựa chọn: Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

... phiếu lựa chọn: Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của cán bộ, chiến sĩ.

... phiếu lựa chọn: Nâng cao năng lực giải quyết công việc của cán bộ, chiến sĩ.

... phiếu lựa chọn: Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.

... phiếu lựa chọn: Khác (*đề nghị viết cụ thể*)

2.2. Đánh giá về các tiêu chí cụ thể đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức (tương ứng với các câu hỏi số 9 trong mẫu phiếu đo lường)

Cấp thực hiện	Lĩnh vực	Nội dung	Tổng số phiếu lựa chọn					Tổng số phiếu điều tra
			Rất Hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	
		I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ						
		1. Trụ sở cơ quan giải quyết công việc gọn gàng, sạch sẽ, có đủ chỗ ngồi						
		2. Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ						
		3. Trang thiết bị phục vụ người dân hiện đại, dễ sử dụng						
		II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH						
		4. Thủ tục hành chính được niêm yết, công khai đầy đủ, chính xác, dễ thấy						
		5. Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định						
		6. Mức phí/lệ phí người dân mà phải nộp là đúng quy định						
		7. Thời gian giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định						
		III. CÁN BỘ TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC						
		8. Cán bộ, chiến sĩ có thái độ giao tiếp lịch sự						
		9. Cán bộ, chiến sĩ chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức						
		10. Cán bộ, chiến sĩ trả lời, giải thích đầy đủ ý kiến của người dân/đại diện tổ chức						

		11. Cán bộ, chiến sĩ hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu						
		12. Cán bộ, chiến sĩ hướng dẫn kê khai một lần là người dân có thể hoàn thiện hồ sơ						
		13. Cán bộ, chiến sĩ tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc						
		IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH						
		14. Kết quả nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)						
		15. Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ						
		16. Kết quả nhận được có thông tin chính xác						
		V. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ						
		17. Cơ quan, đơn vị Công an có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức						
		18. Ông/bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị						
		19. Cơ quan, đơn vị Công an tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị						
		20. Cơ quan, đơn vị Công an thông báo kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân/ đại diện tổ chức.						

IV. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Thuận lợi
2. Khó khăn, vướng mắc

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Nơi nhận:

-
-

**THỦ TRƯỞNG CÔNG AN
ĐƠN VỊ/ ĐỊA PHƯƠNG**

