

Số: 30 /KH-BDT

Hà Nội, ngày 19 tháng 7 năm 2021

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) giai đoạn 2021-2025

Thực hiện Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/6/2021 Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) giai đoạn 2021-2025, Ban Dân tộc Thành phố ban hành Kế hoạch Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) giai đoạn 2021-2025, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Tiếp tục nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công để cải thiện mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung cấp dịch vụ công giai đoạn 2021-2025.

- Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu, công chức, người lao động trong việc triển khai nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công để phục vụ mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của Thủ đô đến năm 2025.

- Phân đấu Chỉ số SIPAS năm 2023 đạt trên 85%, năm 2025 đạt từ 90% đến 95%.

2. Yêu cầu

- Gắn trách nhiệm của người đứng đầu đối với kết quả Chỉ số Hài lòng được Thành phố và Sở Nội vụ công bố hằng năm; kết quả Chỉ số Hài lòng là một trong những căn cứ quan trọng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và năng lực chỉ đạo, điều hành của người đứng đầu.

- Kế hoạch được triển khai đồng bộ, tập trung bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, phòng chuyên môn giải quyết TTHC.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Hằng năm, tích cực thực hiện thông tin, tuyên truyền đầy đủ kịp thời, khách quan về việc triển khai và kết quả xác định Chỉ số Hài lòng - SIPAS tới các cá nhân, tổ chức nhằm nâng cao nhận thức của cá nhân, tổ chức về quyền lợi và trách nhiệm trong việc tham gia giám sát, phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ.

2. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức tiếp cận dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng. Tập trung đầu tư đầy đủ trang thiết bị hiện đại, dễ sử dụng để người dân, tổ chức sử dụng trong quá trình giao dịch, giải quyết công việc.

3. Đăng tải công khai, đầy đủ nội dung TTHC, cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả, thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện, thời gian thực hiện, phí, lệ phí

đổi với từng TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC, Cổng Giao tiếp điện tử của Thành phố và Trang thông tin điện tử của Ban.

4. Tiếp tục đơn giản hóa, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC. Thực hiện nghiêm quy định về giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; hướng dẫn các cá nhân, tổ chức kê khai hồ sơ đầy đủ, chính xác, tuyệt đối không để các cá nhân, tổ chức phải đi lại quá một lần để bổ sung hồ sơ.

5. Tăng cường nâng cao năng lực, trách nhiệm, kỹ năng, nghiệp vụ và tinh thần, thái độ phục vụ của công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân và tổ chức. Tăng cường kiểm tra, giám sát, xử lý nghiêm các trường hợp công chức vi phạm các quy định về hành vi bị cấm trong quá trình thực hiện TTHC.

6. Thực hiện nghiêm túc việc công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết TTHC xảy ra sai sót, quá hạn đối với kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

7. Thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân và tổ chức. Công khai niêm yết số điện thoại, thư điện tử tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định; khuyến khích việc sử dụng công nghệ thông tin để tiếp nhận kịp thời các kiến nghị, phản ánh của người dân, tổ chức.

8. Triển khai việc khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ công đảm bảo nghiêm túc, trung thực, đúng quy định (quá trình chọn mẫu điều tra xã hội học; phát, thu phiếu; tổng hợp kết quả) và công khai đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận kết quả khảo sát.

9. Phối hợp với Sở Nội vụ, các cơ quan có liên quan thực hiện điều tra xã hội học hằng năm, căn cứ kết quả Chỉ số Hải lòng - SIPAS, thực hiện tốt công tác tuyên truyền và triển khai có hiệu quả kế hoạch nhằm tăng cường các giải pháp nâng cao Chỉ số Hải lòng - SIPAS.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trưởng các phòng chức năng

- Trên cơ sở các nội dung, nhiệm vụ của Kế hoạch này phổ biến, tuyên truyền, quán triệt đến toàn thể công chức, người lao động về nội dung của Kế hoạch; tăng cường thông tin, tuyên truyền về dịch vụ công của cơ quan đến nhân dân trên địa bàn vùng dân tộc thiểu số & miền núi, cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công.

2. Văn phòng Ban

- Là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện Chỉ số Hải lòng - SIPAS của Ban. Tham mưu đẩy mạnh công tác CCHC, trọng tâm là nâng cao chất lượng công chức, người lao động

- Tổ chức thực hiện, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn công chức trong việc thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ được phân công.

- Phối hợp với các đơn vị thuộc Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan triển khai công tác điều tra xã hội học để đánh giá, xác định Chỉ số Hải lòng - SIPAS;

- Phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội triển khai các nội dung khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung cấp dịch vụ công hằng năm và tổ chức triển khai thực hiện. Khuyến khích việc

- Phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội triển khai các nội dung khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung cấp dịch vụ công hàng năm và tổ chức triển khai thực hiện. Khuyến khích việc ứng dụng công nghệ thông tin trong khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức trong quá trình giao dịch, giải quyết TTHC (khảo sát trực tuyến, qua tin nhắn SMS,...).

- Tham mưu các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại các cơ quan; thực hiện việc niêm yết công khai TTHC theo quy định; tiến hành kiểm tra, rà soát các TTHC để kiến nghị sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ các quy định không phù hợp.

- Cử công chức tham dự tập huấn nghiệp vụ về giao tiếp, ứng xử và thái độ phục vụ nhân dân cho công chức Bộ phận một cửa, công chức giải quyết TTHC.

- Triển khai việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định.

- Tăng cường công tác kiểm tra, phát hiện kịp thời các hành vi vi phạm trong giải quyết TTHC và theo kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức.

- Thường xuyên cập nhật phần mềm Một cửa dùng chung của Thành phố đáp ứng yêu cầu cung cấp thông tin và giải quyết TTHC.

- Phối hợp với các Sở, ban, ngành và các cơ quan báo chí tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về nội dung của Chỉ số Hài lòng - SIPAS, về các quy định hành chính, TTHC.

- Đổi mới việc cung cấp thông tin, tuyên truyền, phổ biến sâu, rộng, có trọng tâm, trọng điểm, bằng nhiều hình thức nhằm nâng cao nhận thức của công chức, người lao động và Nhân dân về các nội dung của Chỉ số trên Trang thông tin điện tử; tham mưu xây dựng chuyên trang, chuyên mục về Chỉ số Hài lòng - SIPAS trên Trang thông tin điện tử.

- Thực hiện chế độ báo cáo gửi về Sở Nội vụ để tổng hợp theo thời gian như sau: **Báo cáo định kỳ hàng tháng (Phụ lục 3) gửi trước ngày 10 của tháng sau; Báo cáo năm (Phụ lục 4, đính kèm theo Báo cáo CCHC năm) gửi trước ngày 15/12 của năm báo cáo.**

- Nguồn kinh phí bảo đảm cho việc đo lường, cải thiện nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công hàng năm được bố trí trong dự toán hàng năm theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

Ban Dân tộc Thành phố yêu cầu Trưởng các phòng chức năng nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về Văn phòng Ban để tổng hợp, báo cáo lãnh đạo Ban xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ; (để b/c)
- Lãnh đạo Ban;
- Website Ban Dân tộc;
- Trưởng các phòng chức năng;
- Lưu: VT, VP.

**KT. TRƯỞNG BAN
PHÓ TRƯỞNG BAN**

BAN DÂN TỘC

Nguyễn Ánh Dương





NHIỆM VỤ CỤ THỂ GIAO CHO CÁC PHÒNG THỰC HIỆN GIAI ĐOẠN 2021-2025
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 30/KH-BĐT ngày 19/7/2021 của Ban Dân tộc Thành phố)

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu, sản phẩm	Thời gian hoàn thành
1.	Xây dựng Quy chế Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả theo quy định tại Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND thành phố Hà Nội	Văn phòng	Các phòng chuyên môn	Quyết định	Quý III/2021
2.	Báo cáo định kỳ hàng tháng chi số SIPAS	Văn phòng	Các phòng chuyên môn	Báo cáo	Trước ngày 10 của tháng sau
3.	Báo cáo định kỳ hằng năm chi số SIPAS	Văn phòng	Các phòng chuyên môn	Báo cáo	Trước ngày 15/12
4.	Báo cáo Kết quả khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức đã giao dịch, nhận kết quả giải quyết TTHC hằng năm	Văn phòng	Các phòng chuyên môn	Báo cáo	Trước ngày 15/12
5.	Khảo sát trực tuyến, thu thập thông tin, ý kiến của người dân về chất lượng cung ứng dịch vụ công - Chi số Hải lòng - SIPAS	Văn phòng	Các phòng chuyên môn	Phiếu khảo sát	Quý IV hằng năm
6.	Đăng tải công khai, đầy đủ nội dung TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC, Trang thông tin điện tử của Ban	Văn phòng	Các phòng chuyên môn	Bảng biểu, tin bài trên website	Quý III/2021



PHỤ LỤC 2
MẪU PHIẾU KHẢO SÁT LẠI Ý KIẾN CỦA CÁ NHÂN, ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC
TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 30/KH-BĐT ngày 19/7/2021 của Ban Dân tộc Thành phố)

Ông/Bà liên hệ để giải quyết công việc (thủ tục) gì?

.....

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông(□) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi (5 = Rất hài lòng, 4 = Hài lòng, 3 = Bình thường; 2 = Không hài lòng; 1 = Rất không hài lòng).

Câu 1. Cơ sở vật chất tại Bộ phận Một cửa có đáp ứng yêu cầu (nơi ngồi chờ; bàn viết, ghế, quạt mát, vệ sinh chung, ...)?

5 4 3 2 1

Câu 2. Thủ tục hành chính có được niêm yết công khai, đầy đủ?

5 4 3 2 1

Câu 3. Thành phần hồ sơ/Phí, lệ phí phải nộp có đúng quy định?

5 4 3 2 1

Câu 4. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực trong quá trình giải quyết?

5 4 3 2 1

Câu 5. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, dễ hiểu?

5 4 3 2 1

Câu 6. Cơ quan trả kết quả có đúng hẹn?

5 4 3 2 1

Câu 7. Kết quả giải quyết nhận được đúng, đầy đủ, chính xác?

5 4 3 2 1

Câu 8. Thuận tiện, dễ dàng khi thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị?

5 4 3 2 1

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

** Ghi chú: Trong quá trình thực hiện, các tiêu chí, thuật ngữ trong mẫu phiếu này có thể được điều chỉnh, bổ sung để phù hợp với quy định mới và thực tiễn triển khai tại từng đơn vị.*

PHỤ LỤC 3
MẪU BÁO CÁO KẾT QUẢ HÀNG THÁNG

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 30/KH-BĐT ngày 19/7/2021 của Ban Dân tộc Thành phố)

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
BAN DÂN TỘC

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

Số: /BC-BDT

Hà Nội, ngày tháng năm 2021

BÁO CÁO SIPAS THÁNG.....NĂM.....

STT	Nội dung	Kết quả trong tháng báo cáo	Kết quả từ đầu năm đến tháng báo cáo
I	Kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông		
1	Tổng số hồ sơ cần giải quyết		
-	Số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa		
-	Số hồ sơ tiếp nhận qua DVC TT mức độ 3		
-	Số hồ sơ tiếp nhận qua DVC TT mức độ 4		
-	Số hồ sơ tiếp nhận qua DV BCCI		
2	Tỷ lệ TTHC cung cấp DVC TT mức độ 3 có phát sinh hồ sơ		
3	Tỷ lệ TTHC cung cấp DVC TT mức độ 4 có phát sinh hồ sơ		
4	Tỷ lệ TTHC cung cấp DV BCCI có phát sinh hồ sơ		
5	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn		
-	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn		
-	Tỷ lệ hồ sơ DVC TT mức độ 3 giải quyết đúng hạn		
-	Tỷ lệ hồ sơ DVC TT mức độ 4 giải quyết đúng hạn		
-	Tỷ lệ hồ sơ DV BCCI giải quyết đúng hạn		
6	Tỷ lệ giải quyết hồ sơ quá hạn		
-	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn		
-	Lý do quá hạn		
II	Tổng số phản ánh, kiến nghị về giải quyết TTHC		
1	Số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính		
2	Số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính		
3	Số phản ánh kiến nghị được đăng tải công khai kết quả xử lý		
III	Tổng số văn bản xin lỗi trong quá trình giải quyết TTHC (chậm muộn, sai sót,...)		
IV	Tổng số ý kiến đánh giá hài lòng của người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết TTHC (dạng bản giấy hoặc điện tử)		

* Ghi chú viết tắt:

- DVC TT: Dịch vụ công trực tuyến
- DV BCCI: Dịch vụ bưu chính công ích

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Ban;
- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



MẪU BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT NĂM

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 30/KH-BĐT ngày 19/7/2021 của Ban Dân tộc Thành phố)

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
BAN DÂN TỘC Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BC-BDT

Hà Nội, ngày tháng năm 2021

BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức
đã giao dịch, nhận kết quả giải quyết TTHC năm....**

1. Kết quả triển khai

STT	Nội dung	Kết quả thực hiện (1)
1.	Đơn vị triển khai khảo sát	
2.	Thời gian triển khai trong năm	
3.	Hình thức khảo sát	
4.	Kỳ lấy phiếu	
5.	Đơn vị được giao chủ trì tham mưu triển khai thực hiện	
6.	Lĩnh vực/TTHC có số phiếu khảo sát nhiều nhất	
7.	Tổng số phiếu khảo sát thu về trong năm	
8.	Hình thức công khai kết quả khảo sát	
9.	Số đơn vị trực thuộc triển khai khảo sát	
10.	Tổng số phiếu khảo sát tại các đơn vị trực thuộc	

2. Khó khăn, vướng mắc (nếu có)

3. Kiến nghị, đề xuất (nếu có)

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Ban;
- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

*** Hướng dẫn cách ghi tại mục (1):**

- (1): Ghi "Có" hoặc "Không". Nếu có, ghi số, ký hiệu, ngày, tháng, năm ban hành văn bản triển khai.
- (2): Ghi thời gian bắt đầu và thời gian kết thúc khảo sát.
- (3): Lấy phiếu trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc các hình thức khác (nếu chi tiết).
- (4): 01/3/6 tháng.
- (5): Tên phòng, ban, đơn vị.
- (6): Ghi tên lĩnh vực/TTHC.
- (7): Tổng số phiếu của các kỳ lấy phiếu (Ghi số phiếu khảo sát đối với các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của đơn vị. Đối với UBND cấp huyện là các TTHC tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện).
- (8): Nêu các hình thức công khai kết quả khảo sát.
- (9): Số lượng đơn vị trực thuộc triển khai.
- (10): Tổng số phiếu khảo sát của các kỳ lấy phiếu trong năm tại các đơn vị trực thuộc.

(Đổi với các Sở, cơ quan tương đương Sở thuộc Thành phố)



**MẪU PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA CƠ QUAN NHÀ NƯỚC**

(Áp dụng đối với việc Thành phố khảo sát độc lập đối với các giao dịch trực tiếp tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố)

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 30/KH-BDT ngày 19/7/2021 của Ban Dân tộc Thành phố)

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Mã số phiếu

--	--	--	--	--

Đơn vị:.....

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC THÀNH PHỐ
NĂM...**

A. THÔNG TIN CHUNG

I. Mục đích khảo sát

Để có cơ sở giúp các cơ quan, đơn vị của Thành phố thực hiện cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, UBND thành phố Hà Nội triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước Thành phố.

Kính mong Ông/Bà cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan để kết quả khảo sát phản ánh đúng chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với Ông/Bà.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

II. Hướng dẫn trả lời các câu hỏi

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một trong các chữ số 1, 2, 3, 4, 5 trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi (5 = Rất hài lòng, 4 = Hài lòng, 3 = Bình thường; 2 = Không hài lòng; 1 = Rất không hài lòng)

B. PHẦN CÂU HỎI

Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho Ông/Bà tại cơ quan, đơn vị:

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	5	4	3	2	1
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	5	4	3	2	1

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
3. Cơ quan trang bị hệ thống lấy số tự động, phát số hoặc bố trí công chức hướng dẫn	5	4	3	2	1
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	5	4	3	2	1
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng	5	4	3	2	1
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
6. Quy định TTHC được công khai dễ thấy, đầy đủ	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là phù hợp, đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là phù hợp, đúng quy định.	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết công việc của Ông/Bà là đúng quy định	5	4	3	2	1
III. CÔNG CHỨC					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà	5	4	3	2	1
11. Công chức trả lời, giải thích, hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu	5	4	3	2	1
12. Công chức tuân thủ đúng quy định trong quy trình giải quyết công việc	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT					
13. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà nhận được là đúng quy định	5	4	3	2	1
14. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ, chính xác	5	4	3	2	1
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ (nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan giải quyết TTHC)					
15. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
16. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
17. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà					
18. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1

C. THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI:

- Giới tính:** 1. Nam 2. Nữ
- Độ tuổi:** 1. Dưới 25 tuổi 4. Từ 50 - 60 tuổi
 2. Từ 25 - 34 tuổi 5. Trên 60 tuổi
 3. Từ 35 - 49 tuổi
- Trình độ:** 1. Tiểu học (cấp I) 5. Đại học
 2. Trung học cơ sở (cấp II) 6. Sau Đại học
 3. Trung học phổ thông (cấp III) 7. Khác (xin viết cụ thể):

 4. Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng

D. THÔNG TIN ĐIỀU TRA VIÊN

- Họ và tên:.....
- Số điện thoại:.....
- Địa chỉ:.....
- Thời gian tiến hành điều tra, khảo sát: Ngày tháng năm ./.

*** Ghi chú:** Trong quá trình thực hiện, các tiêu chí, thuật ngữ trong các mẫu phiếu có thể được điều chỉnh để phù hợp với quy định mới và thực tiễn triển khai./.

