

Số: 27/KH-SNV

Đắk Lắk, ngày 27 tháng 8 năm 2019

## KẾ HOẠCH

### **Tổ chức đánh giá và khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Sở Nội vụ năm 2019**

Triển khai 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; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của 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; Sở Nội vụ xây dựng Kế hoạch đánh giá và khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại Sở Nội vụ năm 2019, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

Đánh giá và khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC (*gọi tắt là đánh giá*) là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC của công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC.

Thu thập ý kiến của cơ quan, tổ chức, cá nhân làm cơ sở định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC và nâng cao tinh thần, trách nhiệm, thái độ phục vụ công dân, tổ chức của đội ngũ công chức, viên chức.

Kết quả của các chỉ số đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị và người đứng đầu cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC.

Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện thường xuyên, liên tục. Việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá tuyệt đối khách quan, minh bạch, công bằng; kết quả đánh giá được công khai theo quy định. Bảo mật về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến.

#### **II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT**

##### **1. Phạm vi khảo sát**

a. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

b. Các cơ quan, đơn vị tự đánh giá nội bộ việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình.

##### **2. Đối tượng khảo sát**

a. Đối tượng 1: Công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Nội vụ (các cá nhân trực tiếp tham gia trong quy trình nội bộ xử lý hồ sơ thủ tục hành chính).

b. Đối tượng 2: Cơ quan, đơn vị tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Nội vụ và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị.

### **III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT**

#### **1. Nội dung khảo sát:**

a) Các chỉ số đánh giá đối tượng 1 là tổng hợp kết quả chấm điểm của 05 chỉ số, gồm:

- Tổng thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;
- Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp);
- Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến);
- Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến);
- Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Các chỉ số đánh giá đối tượng 2 là tổng hợp kết quả chấm điểm đối tượng 1 của cơ quan, đơn vị và kết quả chấm điểm của 04 chỉ số:

- Thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa;
- Công khai các thủ tục hành chính theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính;
- Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân;
- Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền.

c) Thang điểm đánh giá tương ứng với mức độ hài lòng: Mỗi chỉ số có ba mức đánh giá, tương ứng với ba thang điểm và ba mức độ hài lòng thể hiện, cụ thể: 2 điểm (Hài lòng), 1 điểm (Bình thường) và 0 điểm (Không hài lòng). Thang điểm cụ thể được thể hiện tại (*Mẫu phiếu kèm theo*).

#### **2. Phương thức chấm điểm và thu nhận thông tin đánh giá**

a) Phương thức chấm điểm:

- Chấm điểm theo từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (*áp dụng đối với 05 chỉ số đánh giá của đối tượng 1*).
- Chấm điểm theo cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa (*áp dụng đối với 04 chỉ số đánh giá của đối tượng 2*).

b) Tổ chức thu thập thông tin đánh giá:

- Việc thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện thường xuyên, liên tục, bố trí ở vị trí thuận lợi, phù hợp, để tổ chức, cá nhân dễ dàng tiếp cận và thực hiện quyền góp ý, phản ánh.
- Phiếu đánh giá dành cho tổ chức, cá nhân đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, cá nhân, trên bàn làm việc của công chức, viên chức; bàn tiếp đón và bàn trả kết quả; được phát cho tổ chức, cá nhân kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.

- Phiếu đánh giá dành cho tổ chức, cá nhân được cung cấp trên trang Thông tin điện tử Sở Nội vụ để tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá trực tuyến.

- Ngoài các phương thức thu thập thông tin đánh giá trên, các chỉ số của các đối tượng còn được thu nhận thông qua kiểm tra thực tế, các báo cáo, quyết định phê duyệt liên quan đến việc tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

### **3. Xử lý, phân loại kết quả đánh giá:**

a) Tổng hợp, xử lý, phân loại kết quả chấm điểm trong đánh giá giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 15 Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của 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.

b) Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai trên Trang thông tin điện tử Sở Nội vụ là cơ sở để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức, đồng thời đề ra các giải pháp nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại đơn vị.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Văn phòng Sở:**

- Là đơn vị đầu mối cập nhập, tổng hợp tình hình, kết quả đánh giá thông qua phiếu đánh giá, kết quả đánh giá trên Trang thông tin điện tử Sở Nội vụ, đánh giá lại Bộ phận Một cửa; báo cáo kết quả và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có) trong giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị.

- Tổng hợp kết quả đánh giá, phân loại việc giải quyết TTHC theo quy định này là tiêu chí đánh giá, xếp loại công chức, viên chức; xếp loại các cơ quan, đơn vị hàng năm và báo cáo kết quả thực hiện đánh giá, xếp hạng theo quy định.

### **2. Các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở:**

- Đẩy mạnh việc tuyên truyền, vận động cá nhân, tổ chức tích cực tham gia đánh giá, thể hiện mức độ hài lòng của mình trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm nhắc nhở công chức tại đơn vị thực hiện nghiêm túc việc đánh giá kết quả thực hiện việc giải quyết TTHC.

- Phối hợp Văn phòng thực hiện việc đánh giá, khảo sát mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong quá trình giao dịch giải quyết thủ tục hành chính (*hướng dẫn cơ quan, tổ chức, cá nhân đánh giá bằng phiếu*).

Trên đây là Kế hoạch đánh giá, khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Sở Nội vụ năm 2019. Đề nghị các cơ quan, đơn vị, Bộ phận Một cửa, công chức, viên chức có liên quan phối hợp triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Kế hoạch này./.

#### **Nơi nhận:**

- Văn phòng UBND tỉnh (b/c);
- Ban biên tập Trang Web Sở;
- GD, các PGD SNV;
- Các CQ,ĐV thuộc và trực thuộc;
- Lưu VT, VP.

**GIÁM ĐỐC**

**Miên Klông**

**Phiếu chấm điểm cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị**



**PHIẾU CHẤM ĐIỂM GIẢI QUYẾT  
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**(Dành cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính tại Sở Nội vụ)**  
*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 27/KH-SNV ngày 27/8/2019 của Sở Nội vụ)*

Sở Nội vụ rất mong ông/bà vui lòng dành chút thời gian điền vào Phiếu chấm điểm trong giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị. Ý kiến đóng góp của ông/bà sẽ giúp các cơ quan có thẩm quyền nhận xét, đánh giá, kết luận về chất lượng và tiến độ thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính.

(1). Lĩnh vực giải quyết:.....

(2). Tên TTHC giải quyết:.....

(3). Các cơ quan tham gia giải quyết1.....

TTHC:

2.....

(4). Người tham gia giải quyết1.....

TTHC:

2.....

**Lưu ý: Những thông tin (1) (2) (3) (4), xin vui lòng điền đầy đủ thông tin.**

**Ông/bà vui lòng cho biết ý kiến bằng cách chấm điểm dưới đây:**

Số TT	Lĩnh Vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá cho từng cán bộ, công chức	Điểm đánh giá cho cơ quan, đơn vị
1	<b>Tổng thời gian giải quyết TTHC so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật</b>	2		
1.1	Tổng thời gian ngắn hơn so với quy định: 2 điểm			
1.2	Tổng thời gian bằng thời gian quy định: 1 điểm			
1.3	Tổng thời gian dài hơn so với quy định: 0 điểm			
2	<b>Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định</b>	2		

2.1	Cơ quan, đơn vị xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định: 2 điểm			
2.2	Cơ quan, đơn vị xử lý bằng thời hạn quy định: 1 điểm			
2.3	Cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định: 0 điểm			
<b>3</b>	<b>Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)</b>	<b>2</b>		
3.1	Không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ TTHC lần nào để hoàn thiện hồ sơ: 2 điểm			
3.2	Chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ TTHC để hoàn thiện hồ sơ: 1 điểm			
3.3	Phải hơn một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ TTHC để hoàn thiện hồ sơ, trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ: 0 điểm			
<b>4</b>	<b>Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)</b>	<b>2</b>		
4.1	Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị nào để hoàn thiện hồ sơ TTHC: 2 điểm			
4.2	Phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị là Bộ phận Một cửa để hoàn thiện hồ sơ TTHC. Trường hợp theo quy định của pháp luật, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp tham gia và hoàn thiện hồ sơ giải quyết theo kết quả kiểm tra, xác minh thực địa, họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong quá trình giải quyết TTHC thì số lượng được cộng thêm cơ quan, đơn vị được pháp luật giao chủ trì kiểm tra, xác minh thực địa, tổ chức Hội đồng thẩm định, thẩm tra: 1 điểm			
4.3	Phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị để hoàn thiện hồ sơ TTHC: 0 điểm			
<b>5</b>	<b>Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa</b>	<b>2</b>		
5.1	Bộ phận Một cửa của Sở Nội vụ, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt hoặc trình phê duyệt, trả kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng TTHC theo danh mục TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch UBND tỉnh ban hành: 2 điểm			
5.2	100% TTHC không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa của Sở Nội vụ: 1 điểm			
5.3	Dưới 100% TTHC không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại			

	Bộ phận Một cửa của Sở Nội vụ: 0 điểm			
<b>6</b>	<b>Công khai các TTHC</b>	<b>2</b>		
6.1	TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hình thức niêm yết và điện tử theo đúng quy định của pháp luật về công khai TTHC: 2 điểm			
6.2	TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử theo đúng quy định của pháp luật về công khai TTHC: 1 điểm			
6.3	TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời: 0 điểm			
<b>7</b>	<b>Thái độ của cán bộ, công chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC</b>	<b>2</b>		
7.1	Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định của pháp luật: 2 điểm			
7.2	Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định của pháp luật: 1 điểm			
7.3	Có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định của pháp luật ( <i>Trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo thì không được tính vào đánh giá này</i> ): 0 điểm			
<b>8</b>	<b>Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân</b>	<b>2</b>		
8.1	Không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài: 2 điểm			
8.2	Tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không xử lý kéo dài: 1 điểm			
8.3	Dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài: 0 điểm			
<b>9</b>	<b>Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền</b>	<b>2</b>		
9.1	Tối thiểu 20% TTHC đáp ứng yêu cầu được đưa vào			

	triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 30% và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn: 2 điểm			
9.2	Có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với TTHC đáp ứng yêu cầu; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 15% đến dưới 30%; và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn: 1 điểm			
9.3	Không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt dưới 15% hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc quá hạn: 0 điểm			

**Lưu ý:**

- Các tiêu chí 1, 2, 3, 4 và 7 được sử dụng để đánh giá cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC.
- Các tiêu chí trên (Từ 1 đến 9) được sử dụng để đánh giá cơ quan, đơn vị tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị này.