

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN NGỌC HỒI**

Số: /UBND-TH

V/v tổ chức triển khai đánh giá việc  
giải quyết thủ tục hành chính theo  
cơ chế một cửa, một cửa liên thông  
trên địa bàn huyện

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

Ngọc Hồi, ngày tháng năm 2023

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện;
- Chi nhánh Văn phòng ĐKDD huyện;
- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

Thực hiện Công văn số 1631/UBND-TTHCC ngày 02 tháng 6 năm 2023 của UBND tỉnh Kon Tum về việc đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh; Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu:

**1. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện; Chi nhánh Văn phòng ĐKDD huyện và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn:**

1.1. Bãi bỏ thực hiện việc đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo Công văn số 2069/UBND-TTHCC ngày 11 tháng 6 năm 2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (theo Công văn số 1285/UBND-TH ngày 15 tháng 6 năm 2020 của Ủy ban nhân dân huyện Ngọc Hồi về việc tổ chức triển khai đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện).

1.2. Đánh giá trực tiếp: Tại bàn làm việc của công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính để sẵn mẫu phiếu (theo mẫu gửi kèm) và phát kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Việc thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện thường xuyên, liên tục.

*Lưu ý:* Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả bố trí thùng phiếu để tổ chức, cá nhân bỏ phiếu đánh giá. Thùng phiếu phải do Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả quản lý. Định kỳ hàng quý, Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, tổng hợp phiếu đánh giá và công khai tại nơi tiếp nhận và trả kết quả TTHC, đồng thời lưu trữ để phục vụ công tác kiểm tra, đánh giá.

1.3. Đánh giá trực tuyến: Việc đánh giá trực tuyến được thực hiện bằng tin nhắn tự động qua ứng dụng zazlo và trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn có trách nhiệm tuyên truyền, vận động tổ chức, cá nhân đánh giá trực tuyến sau khi hoàn thành việc thực hiện thủ tục hành chính (sau khi nhận kết quả).

1.4. Giao Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, định kỳ hàng quý chỉ đạo công chức tổng hợp, báo cáo lãnh đạo UBND các cấp có biện pháp chấn chỉnh, khắc phục kịp thời đối với các phản ánh, kiến nghị của công dân.

2. Giao Văn phòng HĐND và UBND huyện có trách nhiệm theo dõi, đơn đốc, kiểm tra kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện; Chi nhánh Văn phòng ĐKDD huyện và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị và các địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- CT, PCT UBND huyện;
- CVP, các PCVP;
- Trang thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT, TH.

**TL. CHỦ TỊCH  
CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Nguyễn Thanh Nghi**

**MẪU PHIẾU****Lấy ý kiến của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính**

*Đề nghị ông/bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã. 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, từ đó tiếp tục nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ.*

Họ, tên của ông/bà.....

Số điện thoại liên hệ (nếu có):.....

Mã số hồ sơ: .....

*(Ông/bà vui lòng cho biết ý kiến bằng cách đánh dấu “X” vào phương án lựa chọn)*

**Câu 1: Ông/bà cho biết tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật như thế nào?**

- Trước hạn so với thời gian quy định
- Đúng hạn so với thời gian quy định
- Trễ hạn so với thời gian quy định

**Câu 2: Ông/bà cho biết số lần mình phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) là bao nhiêu lần?**

- Không phải liên hệ lần nào
- Chỉ liên hệ một lần
- Phải liên hệ hơn một lần

**Câu 3: Ông/bà đánh giá như thế nào về việc Công khai các thủ tục hành chính?**

- Công khai đầy đủ, kịp thời bằng nhiều hình thức
- Công khai đầy đủ, kịp thời bằng 01 hình thức (Niêm yết bằng giấy hoặc điện tử).
- Không được Công khai đầy đủ, kịp thời

**Câu 4: Ông/bà đánh giá như thế nào về thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên khi hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính cho mình ? (1): Thái độ giao tiếp, hành vi (những nhiều, gây phiền hà); (2) Việc hướng dẫn TTHC cho ông/bà có dễ hiểu, dễ thực hiện; (3) Không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật trong việc giải quyết TTHC?**

- Rất hài lòng
- Hài lòng

Không hài lòng

Ý kiến cụ thể:.....

**Câu 5: Ông/bà có đánh giá như thế nào về thời gian, chất lượng ý kiến trả lời, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của ông bà về giải quyết thủ tục hành chính (nếu có)?**

- Không có phản ánh, kiến nghị hoặc có và được tiếp nhận xử lý đúng thời hạn  
 Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận xử lý đúng thời hạn  
 Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, nhưng thời hạn giải quyết bị kéo dài, phải chờ đợi

**Câu 6: Ông/bà có hài lòng về cách thức, phương pháp làm việc của cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành chính tại nơi ông bà tiếp cận không?**

- Rất hài lòng  
 Hài lòng  
 Không hài lòng

**Câu 7: Ông/bà có hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà ông/bà nhận được hay không (sự phù hợp với quy định pháp luật của kết quả giải quyết TTHC, chi phí thực hiện TTHC, các chi phí khác phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi ông/bà thực hiện TTHC?)**

- Rất hài lòng  
 Hài lòng  
 Không hài lòng  
 Chi phí đúng quy định

Phát sinh thêm chi phí ngoài quy định

**Liệt kê những chi phí phát sinh ngoài quy định (nếu có):.....**

**Câu 8: Ông/bà vui lòng cho biết thêm về các nội dung khác mà ông bà thấy cần thiết phải đánh giá ( ngoài những nội dung đã nêu trên).**

.....  
 .....

---