

Số: /UBND-TTHC
V/v hướng dẫn khảo sát sự hài lòng
của người dân, tổ chức trên phần mềm

Chiêm Hóa, ngày 10 tháng 6 năm 2024

Kính gửi: - Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện;
- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

Căn cứ Văn bản số 650/SNV-CCHCVTLT ngày 10/6/2024 của Sở Nội vụ tỉnh Tuyên Quang V/v hướng dẫn khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức trên phần mềm.

Để việc triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được công khai, minh bạch, khách quan,

Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu:

1. Các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn

- Triển khai đến cán bộ, công chức cơ quan, đơn vị mình nội dung hướng dẫn khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức trên phần mềm của Sở Nội vụ tại Văn bản số 650/SNV-CCHCVTLT ngày 10/6/2024 (có Văn bản gửi kèm theo).

- Tuyên truyền, phổ biến đến người dân, tổ chức biết về mục tiêu, ý nghĩa và trách nhiệm trong việc thực hiện trả lời phiếu khảo sát, đánh giá kết quả, hiệu quả cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện.

- Chỉ đạo công chức thực hiện TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã, thị trấn niêm yết mã QR-Code tại bàn giao dịch và hướng dẫn người dân, tổ chức trong quá trình trả lời phiếu khảo sát, tuyệt đối không định hướng, can thiệp việc trả lời phiếu khảo sát; **số lượng phiếu khảo sát đạt từ 50% trở lên số lượng hồ sơ phát sinh trong năm trên 01 cơ quan, xã, thị trấn**. Kết quả khảo sát phục vụ xác định chỉ số cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, xã, thị trấn hằng năm (**thực hiện từ ngày 10/6/2024 và đánh giá thường xuyên khi có phát sinh TTHC**).

2. Trung tâm Văn hóa, Truyền thông và Thể thao

Tuyên truyền trên Công thông tin điện tử huyện nội dung hướng dẫn khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức trên phần mềm của Sở Nội vụ tại Văn bản số

650/SNV-CCHCVTLT ngày 10/6/2024, để người dân, tổ chức biết về mục tiêu, ý nghĩa và trách nhiệm trong việc thực hiện trả lời phiếu khảo sát, đánh giá kết quả, hiệu quả cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên (T/hiện);
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Chánh, các PCVP;
- Lưu: VT, VX.

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

Hà Thị Minh Quang

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC

Người dân, tổ chức truy cập theo đường dẫn sau:

<https://caicachhanhchinh.tuyenquang.gov.vn> màn hình hiển thị giao diện như sau:



Tại đây người dân, tổ chức lựa chọn cấp khảo sát cần đánh giá:

- Khảo sát cấp tỉnh: Thực hiện khảo sát các Sở, ban ngành, UBND huyện, thành phố.

- Khảo sát cấp xã: Thực hiện khảo sát các cơ quan thuộc xã, phường, thị trấn.

Sau khi ấn chọn vào cấp khảo sát màn hình sẽ hiện thị ra các cơ quan tương ứng.



Tại đây người dân, tổ chức lựa chọn cơ quan để tham gia khảo sát, sau khi lựa chọn cơ quan màn hình sẽ hiển thị như sau:



Người dân, tổ chức thực hiện khảo sát theo 2 cách:

- Cách 1: Người dân, tổ chức ấn trực tiếp vào mã QR code có sẵn trên màn hình.

THÔNG TIN CÁ NHÂN

⚠ 1. Người dân hãy nhập Họ và tên, Số căn cước công dân, Số điện thoại **Họ và tên**.
2. Ấn nút **Tim hồ sơ**.
3. Ấn chọn hồ sơ của cá nhân, tổ chức muốn khảo sát.
4. Ấn nút **Xác nhận thông tin & Tiếp tục**

Thông tin hồ sơ

Họ và tên*

Số căn cước công dân*

Số điện thoại

Số hồ sơ*

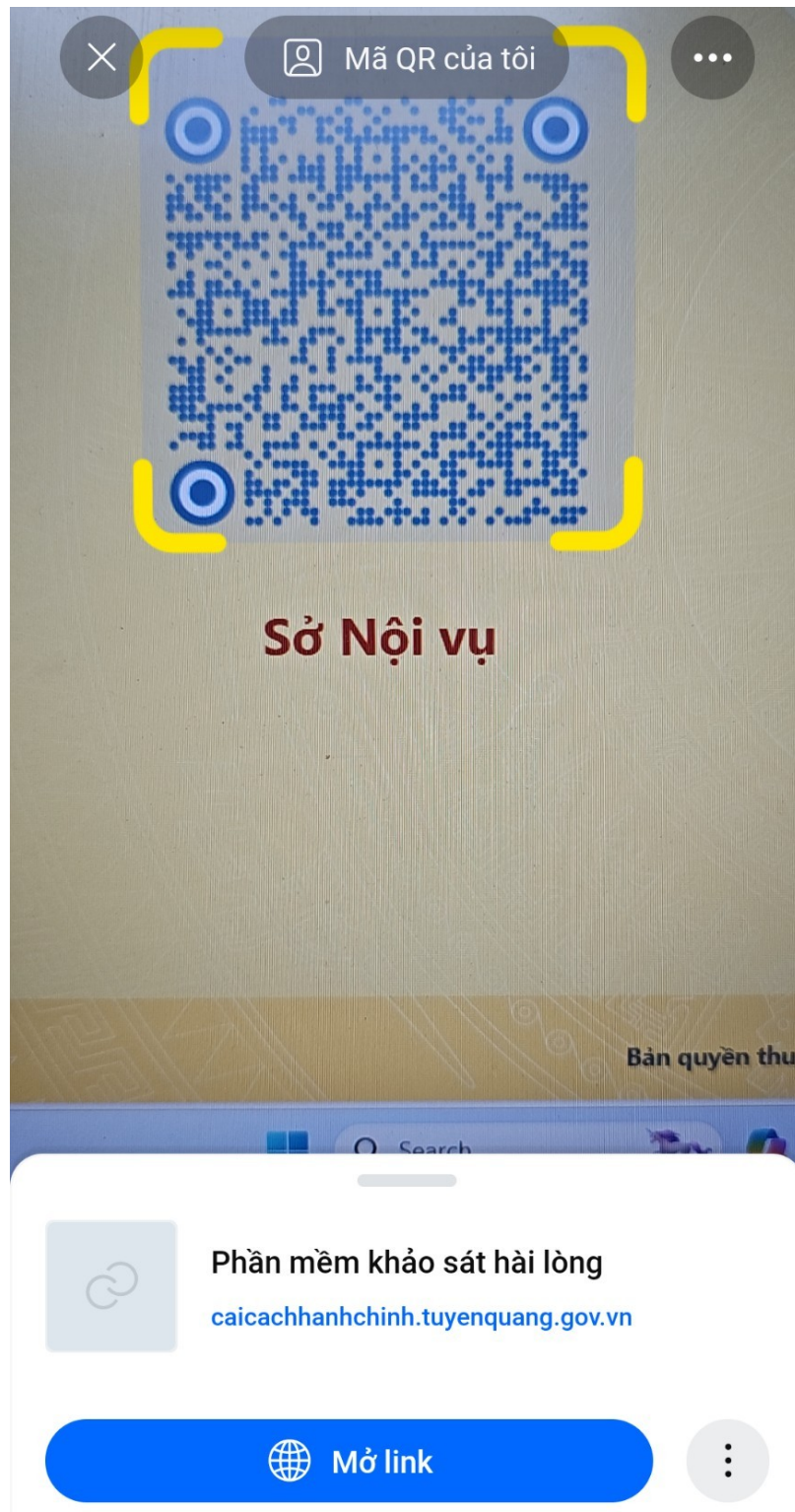
ⓘ Bạn hãy tìm kiếm và chọn hồ sơ bạn muốn phản ánh

🔍 Tim hồ sơ

Thông tin khác +

👤 Xác nhận thông tin & Tiếp tục

- Cách 2: Người dân, tổ chức dùng tính năng quét mã QR của zalo hoặc Camera điện thoại để tiến hành khảo sát.



Tại đây người dân, tổ chức ấn vào mở link.

Sau khi sử dụng một trong 2 cách trên màn hình sẽ hiển thị như sau:

THÔNG TIN CÁ NHÂN

⚠️ 1. Người dân hãy nhập Họ và tên, Số căn cước công dân, Số điện thoại **Họ và tên**.
 2. Ấn nút **Tim hồ sơ**.
 3. Ấn chọn hồ sơ của cá nhân, tổ chức muốn khảo sát.
 4. Ấn nút **Xác nhận thông tin & Tiếp tục**

Thông tin hồ sơ

Họ và tên*

Số căn cước công dân*

Số điện thoại

Số hồ sơ*

i Bạn hãy tìm kiếm và chọn hồ sơ bạn muốn phản ánh

🔍 Tim hồ sơ

Thông tin khác +

👉 Xác nhận thông tin & Tiếp tục

Tại đây người dân, tổ chức nhập đầy đủ Họ và tên, số Căn cước công dân, Số điện thoại sau đó bấm nút “Tìm hồ sơ”.

Thông tin hồ sơ

Họ và tên*

Số căn cước công dân*

Số điện thoại

Số hồ sơ*

Bạn chưa lựa chọn hồ sơ

i Bạn hãy tìm kiếm và chọn hồ sơ bạn muốn phản ánh

🔍 Tim hồ sơ

Sau khi bấm nút “Tìm hồ sơ” tại bên dưới sẽ hiển thị ra danh sách các thủ tục hành chính mà người dân, tổ chức đã thực hiện.

Người dân, tổ chức chọn thủ tục hành chính cần tham gia ý kiến, lúc này mã hồ sơ sẽ tự cập nhật lên “Số hồ sơ”.

⚠ 1. Người dân hãy nhập Họ và tên, Số căn cước công dân, Số điện thoại **Họ và tên**.
 2. Ấn nút **Tim hồ sơ**.
 3. Ấn chọn hồ sơ của cá nhân, tổ chức muốn khảo sát.
 4. Ấn nút **Xác nhận thông tin & Tiếp tục**

Thông tin hồ sơ

| | |
|-----------------------|---------------------------|
| Họ và tên* | Bùi Việt Bắc |
| Số căn cước công dân* | 037190005870 |
| Số điện thoại | 0967001777 |
| Số hồ sơ* | 000.00.11.H60-231227-0158 |

Bạn chưa lựa chọn hồ sơ

| | |
|-----------|--|
| Số hồ sơ | 000.00.11.H60-231227-0158 |
| Ngày nộp | 27/12/2023 00:00:00 |
| Về việc | Đăng ký biến động quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất trong các trường hợp chuyển nhượng, cho thuê, cho thuê lại, thừa kế, tặng cho, góp vốn bằng quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất; chuyển quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất của vợ hoặc chồng thành của chung vợ và chồng; tăng thêm diện tích do nhận chuyển nhượng, thừa kế, tặng cho quyền sử dụng đất đã có Giấy chứng nhận |
| Người nộp | BÙI VIỆT BẮC |

Lúc này người dân, tổ chức ấn chọn nút “Xác nhận thông tin và tiếp tục” để bắt đầu tiến hành khảo sát.



Sau khi bấm chọn màn hình sẽ hiển thị ra danh sách các câu hỏi khảo sát, người dân, tổ chức tích chọn các câu tương ứng.

PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC

1. Tiếp cận dịch vụ

Câu 1: Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, đảm bảo cơ sở vật chất (ghế ngồi chờ, bàn, máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy tra cứu thông tin) phục vụ người dân, tổ chức

Hài lòng Không hài lòng

2. Thủ tục hành chính

Câu 2: Các quy định thủ tục hành chính được niêm yết, công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân, tổ chức dễ thấy, dễ đọc.

Hài lòng Không hài lòng

3. Công chức giải quyết TTHC

Câu 3: Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân, tổ chức để giao dịch.

Hài lòng Không hài lòng

Câu 4: Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn nộp hồ sơ dễ hiểu, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.

Hài lòng Không hài lòng

Sau khi tích chọn xong người dân, tổ chức bấm chọn nút “Xác nhận hoàn thành” để kết thúc quá trình khảo sát