

**BỘ TƯ PHÁP**  
**TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**

Số: 3561/TCTHADS-NV3

V/v khảo sát sự hài lòng của người dân,  
tổ chức đối với chất lượng phục vụ  
của Bộ phận một cửa

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

Hà Nội, ngày 24 tháng 9 năm 2018

Kính gửi: Cục Thi hành án dân sự các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

Để đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ tại Bộ phận một cửa theo Quyết định số 537/QĐ-TCTHADS ngày 11/5/2017 của Tổng Cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự về việc ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa tại các cơ quan thi hành án dân sự; nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, Tổng cục Thi hành án dân sự (THADS) yêu cầu Cục THADS tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ của Bộ phận một cửa tại các cơ quan THADS trên địa bàn. Cụ thể:

**1. Yêu cầu**

- Việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức được thực hiện trực tiếp đối với mọi người dân, tổ chức sau khi đã thực hiện các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Bộ phận một cửa.

- Việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức bảo đảm khách quan, trung thực và thống nhất tại các cơ quan THADS trên toàn quốc.

**2. Hình thức:** Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức thông qua việc thu thập kết quả trả lời các câu hỏi khảo sát. Câu hỏi khảo sát được in vào mặt sau của Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả (Phiếu hện).

**3. Đối tượng khảo sát:** Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện 05 thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa gồm: (1) Quyết định thi hành án theo yêu cầu; (2) Xác nhận kết quả thi hành án; (3) Yêu cầu thay đổi Chấp hành viên; (4) Đề nghị miễn, giảm chi phí cưỡng chế THA; (5) Đề nghị miễn, giảm phí THA.

**4. Trình tự thực hiện khảo sát**

Công chức Bộ phận một cửa thực hiện phát và thu Phiếu hện theo đúng quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa.

Khi phát Phiếu, công chức Bộ phận một cửa giải thích cho người dân, tổ chức biết mục tiêu của việc khảo sát; hướng dẫn người dân, tổ chức cách thức điền phiếu.

Khi thu Phiếu, công chức Bộ phận một cửa kiểm tra số lượng câu hỏi đã được trả lời và động viên người dân, tổ chức trả lời đầy đủ các câu hỏi (*nếu người dân, tổ chức chưa trả lời đầy đủ các câu hỏi*). Trường hợp người dân, tổ chức nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, cơ quan THADS phối hợp với đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để thu lại Phiếu hện.

Công chức Bộ phận một cửa lưu Phiếu, tổng hợp Phiếu, phân tích và báo cáo đánh giá kết quả khảo sát theo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu.

**5. Nội dung khảo sát:** Việc khảo sát nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về 04 tiêu chí cơ bản liên quan trực tiếp tới hoạt động phục vụ của Bộ phận một cửa tại các cơ quan THADS, gồm:

- *Tiếp cận dịch vụ hành chính công:* Bao gồm các đánh giá về một số điều kiện của Bộ phận một cửa để người dân, tổ chức tiếp cận dịch vụ như: vị trí của Bộ phận một cửa; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đến giao dịch tại Bộ phận một cửa; niềm yết, công khai thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa.

- *Công chức trực tiếp giải quyết công việc:* Bao gồm các đánh giá về thời gian tiếp đón người dân, tổ chức đến thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa; thái độ giao tiếp của công chức tại Bộ phận một cửa; việc hướng dẫn người dân, tổ chức chuẩn bị hồ sơ thủ tục hành chính.

- *Thủ tục hành chính:* Bao gồm các đánh giá liên quan tới việc tiếp nhận số lượng hồ sơ; thành phần hồ sơ; thời hạn giải quyết của thủ tục hành chính.

- *Kết quả cung ứng dịch vụ:* Bao gồm các đánh giá về thời hạn trả kết quả; cách thức trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa.

(Có nội dung khảo sát kèm theo)

#### 6. Xử lý kết quả khảo sát:

- Cơ quan THADS tổng hợp và tính tỷ lệ số lượt đánh giá mức độ hài lòng so với tổng số Phiếu có thông tin khảo sát được tổng hợp tại đơn vị mình theo Biểu sau:

Đánh giá Câu hỏi	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Câu 1	a1	a2	b1	b2	c1	c2
Câu 2						
Câu 3						
Câu 4						
Câu 5						
Câu 6						
Câu 7						
Câu 8						

Ví dụ: Tổng số Phiếu có thông tin khảo sát được tổng hợp tại đơn vị trong kỳ báo cáo là 60 Phiếu. Trong đó: Câu 1 có 01 Phiếu đánh giá Hài lòng; 59 Phiếu đánh giá Bình thường; 0 Phiếu đánh giá Không hài lòng thì: a1=1;

$a2=1/60*100=1.67\%$ ;  $b1= 59$ ;  $b2 = 59/60*100=98.3\%$ ;  $c1= 0$ ;  $c2 = 0\%$ .

- Cục THADS các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương tổng hợp kết quả khảo sát tại Cục THADS và Chi cục THADS trên địa bàn (theo mẫu gửi kèm).

### 7. Sử dụng kết quả khảo sát và tổ chức thực hiện

- Việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ của Bộ phận một cửa theo hướng dẫn tại Công văn này được triển khai tại các cơ quan THADS từ ngày 25/9/2018 cho đến khi Thông tư hướng dẫn 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 với quy định mới về khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân về Bộ phận một cửa có hiệu lực thi hành.

- Kết quả khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân gửi về Tổng cục THADS trong nội dung báo cáo về cải cách hành chính, cơ chế một cửa hoặc theo yêu cầu của lãnh đạo Bộ, lãnh đạo Tổng cục THADS. Trước mắt, để có đánh giá của người dân, tổ chức tại thời điểm 01 năm triển khai cơ chế một cửa, các Cục THADS các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tổng hợp tình hình và kết quả khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân của Cục và Chi cục THADS trực thuộc đưa vào nội dung Báo cáo sơ kết theo Kế hoạch số 2588/KH-TCTHADS ngày 18/7/2018 của TCTHADS (thời gian tổng hợp: Từ khi triển khai khảo sát đến hết 15/10/2018).

- Kết quả khảo sát được cơ quan THADS thực hiện khảo sát sử dụng để có định hướng nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ tại Bộ phận một cửa; kết quả khảo sát **không** sử dụng để đánh giá, xếp loại lãnh đạo, công chức.

Tổng cục Thi hành án dân sự đề nghị các Cục THADS các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương triển khai tới các Chi cục THADS trực thuộc và nghiêm túc thực hiện. /.

#### Nơi nhận:

- Như trên;
- Thứ trưởng Trần Tiến Dũng (để b/c);
- Q. Tổng Cục trưởng (để b/c);
- Lưu: VT, NV3.

KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG  
PHÓ TỔNG CỤC TRƯỞNG



Nguyễn Văn Lực

## THÔNG TIN KHẢO SÁT

Sự hài lòng của người dân, tổ chức

khi thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa

(Ban hành kèm theo Công văn số 3561/TCTHADS-NV3 ngày 24/9/2018 của Tổng cục THADS)

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, Cục/Chi cục THADS... tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung ứng dịch vụ tại Bộ phận một cửa của đơn vị. Cục/Chi cục THADS... kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà!

Xin Ông/Bà vui lòng đánh dấu (x) vào ô vuông (□) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn:

**Câu 1. Ông/Bà đánh giá như thế nào về vị trí và cơ sở vật chất của Bộ phận một cửa?** (Vị trí có dễ tìm kiếm, thuận tiện cho việc đến giao dịch của người dân, tổ chức không? Có bố trí ghế ngồi chờ, quạt mát, bàn viết...)

Hài lòng       Bình thường       Không hài lòng

**Câu 2. Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc niêm yết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa?** (Niêm yết ở vị trí dễ nhìn thấy và dễ xem? Niêm yết chi tiết, đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính)

Hài lòng       Bình thường       Không hài lòng

**Câu 3. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thời gian chờ đợi để gặp được công chức Bộ phận một cửa khi đến nộp hồ sơ hoặc khi đến nhận kết quả?** (Luôn có công chức trực giải quyết/ vẫn phải chờ đợi mới gặp/ phải đi lại nhiều lần mới gặp)

Hài lòng       Bình thường       Không hài lòng

**Câu 4. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp, sự chú ý lắng nghe của công chức tại Bộ phận một cửa khi thực hiện nhiệm vụ?**

Hài lòng       Bình thường       Không hài lòng

**Câu 5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ chính xác của số lượng hồ sơ, thành phần hồ sơ Ông/Bà phải nộp tại Bộ phận một cửa so với nội dung thủ tục đã được niêm yết, công khai?** (Đúng nội dung niêm yết/còn yêu cầu hồ sơ ngoài nội dung niêm yết nhưng có giải thích chấp nhận được/ yêu cầu hồ sơ vô lý...)

Hài lòng       Bình thường       Không hài lòng

**Câu 6. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thời hạn giải quyết thủ tục ghi trong Phiếu hẹn của Bộ phận một cửa so với nội dung thủ tục đã được niêm yết, công khai?** (Nhanh chóng/trễ hẹn nhưng có giải thích/ quá chậm trễ)

Hài lòng       Bình thường       Không hài lòng

**Câu 7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về cách thức Bộ phận một cửa trả kết quả giải quyết thủ tục cho Ông/Bà?** (Có hướng dẫn việc lựa chọn hình thức nhận kết quả phù hợp? có kịp thời thông tin về kết quả giải quyết thủ tục cho người dân, tổ chức)

Hài lòng       Bình thường       Không hài lòng

**Câu 8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thời gian nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính so với thời hạn giải quyết ghi trong Phiếu hẹn của Bộ phận một cửa?**

Hài lòng       Bình thường       Không hài lòng

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG, BÀ!

**BIỂU TÔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT TẠI CÁC CƠ QUAN THADS  
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH, THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG**  
(Ban hành kèm theo Công văn số 361/TC/THADS-NV3 ngày 24/19/2018 của Tổng cục THADS)

STT	Tên đơn vị	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về	Đánh giá Hải lòng						Đánh giá Bình thường			Đánh giá Không hải lòng					
				Tiêu chí có nhiều đánh giá nhất	Tiêu chí có ít đánh giá nhất	Tiêu chí có nhiều đánh giá nhất	Tiêu chí có ít đánh giá nhất	Tiêu chí có nhiều đánh giá nhất	Tiêu chí có ít đánh giá nhất	Tiêu chí có nhiều đánh giá nhất	Tiêu chí có ít đánh giá nhất	Tiêu chí có nhiều đánh giá nhất	Tiêu chí có ít đánh giá nhất					
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)
1	Cục THADS			Câu hỏi tương ứng	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Câu hỏi tương ứng	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Câu hỏi tương ứng	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Câu hỏi tương ứng	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Câu hỏi tương ứng	Số lượng	Tỷ lệ (%)
2	Chi cục...																	
3	Chi cục...																	
4	...																	
...	...																	

Lưu ý: - Trường hợp có nhiều câu hỏi cùng số lượng đánh giá Hải lòng, Bình thường, Không hải lòng thì cột 5, 8, 11, 14, 17 ghi rõ tất cả số câu hỏi cùng số lượng đánh giá đó;

- Cột 6, cột 9, cột 12, cột 15, cột 18 = số đánh giá của 01 câu hỏi tương ứng tại cột liên kế bên trái (cột 5, 8, 11, 14, 17);

- Cột 7 = Cột 6/ cột 4 \*100; Cột 10 = Cột 9/ cột 4 \*100; Cột 13 = Cột 12/ cột 4 \*100; Cột 16 = Cột 15/ cột 4 \*100; Cột 19 = Cột 18/ cột 4 \*100.