

Số: 196 /QĐ - CTHADS

Tuyên Quang, ngày 23 tháng 10 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức
khi thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa
tại Cục Thi hành án dân sự tỉnh Tuyên Quang**

CỤC TRƯỞNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ

Căn cứ Luật Thi hành án dân sự (được sửa đổi, bổ sung năm 2014);

Căn cứ Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011 – 2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng chính phủ về Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương;

Căn cứ 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 trình và triển khai thực hiện cơ chế một cửa tại các cơ quan thi hành án dân sự;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Cục,

QUYẾT ĐỊNH:

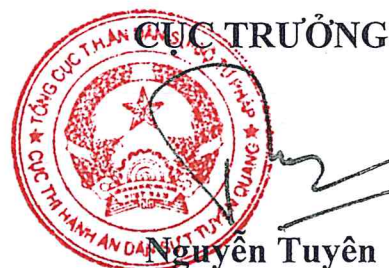
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Cục Thi hành án dân sự tỉnh Tuyên Quang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng Cục, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Cục, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận một cửa của Cục Thi hành án dân sự căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Tổng cục Thi hành án dân sự (b/cáo);
- Lãnh đạo Cục;
- Như điều 2;
- Lưu: VT.





QUY ĐỊNH

Về khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức
khi thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa
tại Cục Thi hành án dân sự tỉnh Tuyên Quang
(Ban hành kèm theo Quyết định số 196/QĐ-CTHADS ngày 23/10/2017
của Cục Thi hành án dân sự)

Điều 1. Mục đích

Khảo sát mức độ sự hài lòng của người dân, tổ chức khi thực hiện các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Cục Thi hành án dân sự nhằm đánh giá về chất lượng phục vụ của Bộ phận một cửa nói riêng, chất lượng công tác cải cách hành chính của Cục Thi hành án dân sự nói chung. Trên cơ sở kết quả khảo sát để nắm bắt được yêu cầu, nguyện vọng của người dân, tổ chức, đề ra các giải pháp phù hợp, thiết thực, nâng cao chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ hành chính công của Cục Thi hành án dân sự.

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức khi thực hiện các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Cục Thi hành án dân sự là tiêu chí để xem xét, đánh giá việc thực hiện công tác cải cách hành chính của Cục; đồng thời là một trong các căn cứ để đánh giá, phân loại và xét thi đua khen thưởng hàng năm đối với công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận một cửa và công chức có liên quan của Cục Thi hành án dân sự.

Điều 2. Yêu cầu

Việc khảo sát phải đảm bảo khoa học, công khai, khách quan, trung thực, có tính khả thi và phù hợp với tình hình thực tế của cơ quan; được thực hiện đều đặn, thường xuyên tại Bộ phận một cửa của Cục Thi hành án dân sự.

Hệ thống các câu hỏi khảo sát phải đảm bảo đa chiều thông tin, dễ tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả. Câu hỏi khảo sát phải dễ hiểu, dễ trả lời đối với các đối tượng được khảo sát.

Phương pháp khảo sát phải thực hiện với hình thức thuận tiện, bảo đảm thuận lợi cho người dân, tổ chức tham gia, đồng thời tiết kiệm kinh phí và thời gian tổ chức thực hiện.

Điều 3. Phạm vi và đối tượng khảo sát

1. Phạm vi khảo sát

Việc thực hiện các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Cục Thi hành án dân sự; chất lượng phục vụ của công chức Cục Thi hành án dân sự tỉnh, nhất là công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận một cửa của Cục.

2. Đối tượng khảo sát

Người dân, tổ chức đến giao dịch về các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Bộ phận một cửa của Cục.

Điều 4. Nguyên tắc khảo sát

Mọi người dân, tổ chức đều có quyền tham gia góp ý, thể hiện sự hài lòng hoặc không hài lòng đối với công chức của Cục Thi hành án dân sự về sự thi hành công vụ, trên tinh thần tự nguyện, khách quan, dân chủ.

Việc khảo sát chỉ thực hiện đối với người dân, tổ chức sau khi đã thực hiện giao dịch thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Bộ phận một cửa của Cục Thi hành án dân sự thông qua việc điền phiếu trực tiếp, gửi phiếu trực tiếp hoặc gửi phiếu qua hòm thư góp ý. Bảo đảm phù hợp với các quy định hiện hành của Đảng và Nhà nước. Không được lợi dụng việc tham gia, góp ý để vu cáo, đả kích, bôi xấu, làm ảnh hưởng đến uy tín, danh dự và hoạt động của cơ quan, đơn vị và cá nhân.

Nghiêm cấm hành vi làm sai lệch kết quả khảo sát.

Điều 5. Nội dung khảo sát

1. Tiếp cận dịch vụ công: Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ, sự hài lòng đối với thông tin về dịch vụ và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính.

2. Thủ tục hành chính: Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa và sự hài lòng về thủ tục hành chính.

3. Sự phục vụ của công chức: Đánh giá về đạo đức, tác phong, lễ lối làm việc, tinh thần, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp ứng xử và nghiệp vụ công tác của công chức; hiệu quả giải quyết công việc của công chức và sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức trong thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa.

4. Kết quả giải quyết công việc: Đánh giá về thời gian giải quyết công việc, chi phí người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc và sự hài lòng về kết quả giải quyết công việc của Cục Thi hành án dân sự.

(Có mẫu phiếu kèm theo)

Điều 6. Trình tự các bước tổ chức thực hiện khảo sát

Sau khi người dân, tổ chức đã thực hiện xong giao dịch về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục Thi hành án dân sự, công chức được phân công làm nhiệm vụ tại Bộ phận một cửa của Cục tiến hành thực hiện khảo sát theo các bước sau:

Bước 1: Phát Phiếu khảo sát (theo mẫu đã in sẵn) cho người dân, tổ chức đã hoàn thành xong việc giao dịch hành chính. Hình thức gửi trực tiếp.

Bước 2: Thu nhận Phiếu khảo sát đã được người dân, tổ chức đã hoàn thiện đầy đủ thông tin theo yêu cầu. Hình thức nhận trực tiếp hoặc có thể hướng dẫn người dân, tổ chức bỏ phiếu vào hòm thư góp ý đặt tại trụ sở cơ quan.

Bước 3: Tổng hợp phiếu, phân tích và báo cáo đánh giá kết quả khảo sát. Đảm bảo số lượng 20% trở lên số lượt người giao dịch được khảo sát (ví dụ, đối với thủ tục hành chính có số lượt giao dịch 100 lượt trở lên thì số lượng Phiếu khảo sát từ 20 phiếu trở lên. Số lượt giao dịch được xác định là số lượt cá nhân,

tổ chức đã giao dịch giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa của Cục trung bình theo tháng).

Thời gian thực hiện báo cáo đánh giá kết quả khảo sát: 6 tháng, một năm (lồng ghép vào báo cáo kết quả cải cách hành chính của Cục).

Điều 7. Xử lý kết quả khảo sát

Trên cơ sở kết quả khảo sát, Văn phòng Cục chủ trì phối hợp với các phòng chuyên môn thuộc Cục tham mưu Lãnh đạo Cục thực hiện công khai kết quả khảo sát hàng năm; đánh giá công chức và công tác chỉ đạo, điều hành của Lãnh đạo Cục đối với công tác cải cách hành chính tại cơ quan; chỉ đạo các giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công và đề xuất các phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính.

Điều 8. Kinh phí thực hiện

Kinh phí triển khai việc khảo sát được thực hiện theo các quy định hiện hành của Nhà nước.

Điều 9. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Văn phòng Cục

- Phân công nhiệm vụ cụ thể cho công chức tại Bộ phận một cửa của Cục triển khai thực hiện nhiệm vụ khảo sát theo Quy định này.
- Tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia đóng góp ý kiến.
- Công khai Quy định này và kết quả khảo sát hàng năm trên Trang Thông tin điện tử của Cục.
- Chủ trì phối hợp các bộ phận có liên quan rà soát, tham mưu đề xuất Lãnh đạo Cục các giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công;
- Lập dự toán, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí thực hiện việc khảo sát theo đúng quy định tài chính hiện hành.

2. Phòng Tổ chức cán bộ

Theo dõi kết quả thực hiện nhiệm vụ khảo sát gắn với công tác đánh giá phân loại, thi đua khen thưởng đối với công chức của Cục.

5. Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc Cục

- Quán triệt, phổ biến Quy định này tới toàn thể công chức, người lao động trong đơn vị biết và thực hiện.
- Phối hợp thực hiện tốt công tác tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tham gia đóng góp ý kiến.
- Phối hợp với Văn phòng Cục tham mưu đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ đơn vị mình đảm nhiệm.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, yêu cầu các đơn vị, cá nhân phản ánh với Văn phòng Cục để được hướng dẫn hoặc báo cáo Lãnh đạo Cục xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
TỈNH TUYÊN QUANG



PHIẾU KHẢO SÁT

**Sự hài lòng của người dân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính
tại Cục Thi hành án dân sự tỉnh Tuyên Quang**

Ông/Bà đã thực hiện giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (bộ phận một cửa) của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Tuyên Quang. Trân trọng đề nghị Ông/Bà tham gia, đóng góp ý kiến để đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính bằng cách đánh dấu (x) vào phương án trả lời.

Câu 1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ qua hình thức nào?

<input type="checkbox"/> Qua phương tiện thông tin đại chúng.	<input type="checkbox"/> Đọc bảng niêm yết tại nơi tiếp nhận hồ sơ.	<input type="checkbox"/> Nhờ người quen hướng dẫn.	<input type="checkbox"/> Qua công chức tiếp nhận hướng dẫn.
---	---	--	---

Câu 2. Theo Ông/Bà thì việc tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ có thuận lợi không?

<input type="checkbox"/> Rất thuận lợi.	<input type="checkbox"/> Thuận lợi.	<input type="checkbox"/> Tương đối thuận lợi.	<input type="checkbox"/> Không thuận lợi.
---	-------------------------------------	---	---

Câu 3. Ông/Bà đánh giá như thế nào về diện tích, cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ (bàn, ghế, chỗ ngồi chờ, máy tính, mạng Internet....) tại nơi nộp hồ sơ?

<input type="checkbox"/> Rất tốt.	<input type="checkbox"/> Đảm bảo đáp ứng yêu cầu.	<input type="checkbox"/> Đáp ứng một số yêu cầu.	<input type="checkbox"/> Chưa đáp ứng yêu cầu.
-----------------------------------	---	--	--

Câu 4. Ông/Bà cho biết thời gian về giải quyết các thủ tục hành chính?

<input type="checkbox"/> Rất nhanh gọn.	<input type="checkbox"/> Đúng thời gian.	<input type="checkbox"/> Vẫn còn chậm.	<input type="checkbox"/> Quá chậm so với thời gian quy định .
---	--	--	---

Câu 5. Theo Ông/Bà mức độ công khai thủ tục hành chính hiện nay như thế nào?

<input type="checkbox"/> Rất tốt.	<input type="checkbox"/> Tương đối đầy đủ thông tin để thực hiện.	<input type="checkbox"/> Có công khai nhưng đọc khó hiểu.	<input type="checkbox"/> Không công khai, gặp khó khăn.
-----------------------------------	---	---	---

Câu 6. Ông/Bà nhận thấy các thủ tục để giải quyết hồ sơ như thế nào?

<input type="checkbox"/> Thủ tục rất đơn giản, ngắn gọn.	<input type="checkbox"/> Thủ tục đơn giản, ngắn gọn.	<input type="checkbox"/> Thủ tục tương đối đơn giản, ngắn gọn.	<input type="checkbox"/> Thủ tục còn rườm rà nhiều giấy tờ.
--	--	--	---

Câu 7. Ông/Bà nhận xét như thế nào về thái độ của công chức khi thực hiện nhiệm vụ?

<input type="checkbox"/> Rất lịch sự, thân thiện, dễ gần.	<input type="checkbox"/> Giao tiếp bình thường.	<input type="checkbox"/> Thờ ơ, không thân thiện.	<input type="checkbox"/> Hách dịch, những nhiều, gây khó chịu.
---	---	---	--

Câu 8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình, chu đáo của công chức khi thực hiện nhiệm vụ?

<input type="checkbox"/> Tận tình, chu đáo.	<input type="checkbox"/> Bình thường.	<input type="checkbox"/> Có hướng dẫn, nhưng chưa chu đáo.	<input type="checkbox"/> Không hướng dẫn, tự tìm hiểu.
---	---------------------------------------	--	--

Câu 9. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo công việc của công chức khi thực hiện nhiệm vụ?

<input type="checkbox"/> Rất thành thạo, chuyên nghiệp.	<input type="checkbox"/> Tương đối thành thạo.	<input type="checkbox"/> Chưa thành thạo, còn lúng túng.	<input type="checkbox"/> Không thể chấp nhận được.
---	--	--	--

Câu 10. Ông/Bà có trả thêm khoản phí nào khác ngoài mức phí đã quy định phải đóng không?

<input type="checkbox"/> Không phải trả thêm chi phí nào khác.	<input type="checkbox"/> Có, nhưng do tình nguyện.	<input type="checkbox"/> Có, vì thấy người khác cũng vậy.	<input type="checkbox"/> Có, vì do công chức gợi ý hoặc ép buộc.
--	--	---	--

Câu 11. Ông/Bà vui lòng đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với quá trình giải quyết hồ sơ của mình.

<input type="checkbox"/> Rất hài lòng.	<input type="checkbox"/> Hài lòng.	<input type="checkbox"/> Bình Thường.	<input type="checkbox"/> Không hài lòng.
--	------------------------------------	---------------------------------------	--

Câu 12. Theo Ông/Bà để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ hành chính công cho người dân, tổ chức, các cơ quan hành chính Nhà nước cần có giải pháp nào là cần thiết nhất?

<input type="checkbox"/> Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục hành chính.	<input type="checkbox"/> Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân.	<input type="checkbox"/> Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	<input type="checkbox"/> Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.
--	--	---	---

Xin trân thành cảm ơn vì sự hợp tác của Ông/ Bà!