

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ  
TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

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

Số: 503./CTHADS - VP

Thừa Thiên Huế, ngày 26 tháng 9 năm 2018

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

Kính gửi: Chi cục trưởng Chi cục Thi hành án dân sự các huyện, thị xã và Tp. Huế

Ngày 24/9/2018, Tổng cục Thi hành án dân sự ban hành Công văn số 3561/TCTHADS-NV3 về việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ của Bộ phận một cửa; Cục Thi hành án dân sự tỉnh đề nghị Chi cục trưởng Chi cục Thi hành án dân sự các huyện, thị xã và thành phố Huế triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ của Bộ phận một cửa tại đơn vị mình. 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 Thi hành án dân sự trên toàn tỉnh.

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 ra 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: Quyết định thi hành án theo đơn yêu cầu; Xác nhận kết quả thi hành án; Yêu cầu thay đổi Chấp hành viên; Đề nghị miễn, giảm chi phí cưỡng chế Thi hành án; Đề nghị miễn, giảm phí Thi hành án.

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 Thi hành án dân sự 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.

- Tổng hợp và tính tỷ lệ số lượt đánh giá mức độ hài lòng so với tổng số Phiếu có thông tin khảo sát (theo Mẫu đính kèm theo).

5. Nội dung khảo sát: Thực hiện theo Mẫu đính kèm,

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

- Việc khảo sát tiến hành kể từ ngày nhận được Công văn này 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.

- Báo cáo kết quả khảo sát được lồng ghép trong nội dung báo cáo về cải cách hành chính, cơ chế một cửa hoặc yêu cầu của Cục Thi hành án dân sự tỉnh. Trước mắt, để có đánh giá của người dân, tổ chức tại thời điểm 01 năm triển khai cơ chế một cửa, các Chi cục tổng hợp tình hình và kết quả khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân (từ khi triển khai khảo sát đến hết 15/10/2018) và gửi về Cục trước ngày 17/10/2018.

- Kết quả khảo sát được 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.

Đề nghị Chi cục trưởng Chi cục Thi hành án dân sự các huyện, thị xã và thành phố Huế triển khai nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Cục;
- Lưu VT.

KT.CỤC TRƯỞNG  
PHÓ CỤC TRƯỞNG



Phan Thanh Hải

**BẢNG TỔNG HỢP KHẢO SÁT**  
**Sự hài lòng của người dân, tổ chức**  
**khi thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa**

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	a 1	a 2	b 1	b 2	c 1	c 2
Câu 2						
Câu 3						
Câu 4						
Câu 5						
Câu 6						
Câu 7						
Câu 8						



## 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!