

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN KHÁNH VINH**

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

Số: *1501* /UBND-NC
V/v đẩy mạnh thực hiện
cải cách hành chính

Khánh Vinh, ngày 04 tháng 7 năm 2016

Kính gửi:

- Các cơ quan, đơn vị thuộc huyện;
- Chi nhánh Văn phòng ĐKDD tại huyện Khánh Vinh;
- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện;
- UBND các xã, thị trấn.

Triển khai thực hiện Công văn số 1188/SNV-CCHC ngày 08/6/2016 của Sở Nội vụ về việc tập trung thực hiện các nhiệm vụ tuyên truyền cải cách hành chính (CCHC), UBND huyện đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn tiếp tục đẩy mạnh thực hiện các nhiệm vụ CCHC, trong đó chú ý các nội dung sau:

1. Tuyên truyền CCHC:

Tiếp tục triển khai thực hiện Kế hoạch tuyên truyền CCHC năm 2016 ban hành kèm theo Quyết định số 344/QĐ-UBND ngày 16/3/2016 của UBND huyện, mỗi cơ quan, đơn vị, địa phương phải thực hiện ít nhất 05 hoạt động tuyên truyền trong năm 2016.

2. Xây dựng, bổ sung quy chế hoạt động Ban chỉ đạo CCHC:

Căn cứ Đề án kiện toàn tổ chức, cán bộ tham mưu, giúp việc về CCHC tại các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 595/QĐ-UBND ngày 05/3/2013 của UBND tỉnh và yêu cầu thực tế, các cơ quan cấp huyện ban hành Quyết định phân công nhiệm vụ; UBND các xã thị trấn hoàn thiện quy chế hoạt động Ban chỉ đạo CCHC; ban hành Quyết định phân công cán bộ, công chức phụ trách công tác CCHC, trong đó quy định rõ:

- Trách nhiệm của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu đối với công tác CCHC: ban hành kế hoạch, theo dõi, chỉ đạo, ký duyệt văn bản, báo cáo, kiểm tra việc thực hiện, chủ trì các cuộc họp CCHC định kỳ, đột xuất;

- Trong quy chế, quyết định phân công nhiệm vụ phải đưa vào trách nhiệm tham gia CCHC của từng cán bộ, công chức, quy định rõ những việc phải gương mẫu thực hiện như: nộp, khuyến khích người thân, gia đình, bạn bè nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3 khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính; đề xuất đơn giản hóa thủ tục hành chính, thực hiện tuyên truyền, phổ biến các nội dung liên quan đến CCHC, gương mẫu trong giao tiếp, ứng xử với Nhân dân;

Thời gian thực hiện: gửi Quy chế, Quyết định phân công nhiệm vụ về Phòng Nội vụ trước ngày 07/7/2016 để tổng hợp, báo cáo UBND huyện.

3. Triển khai các biện pháp để tăng các giao dịch thực hiện thủ tục hành chính qua mạng internet ở mức độ 3:

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương in tờ rơi hướng dẫn cách thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3 (theo mẫu đính kèm) gửi cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch thực hiện thủ tục hành chính và tuyên truyền trong Nhân dân;

- Thực hiện tuyên truyền, vận động cán bộ công chức, người dân nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, phần đầu mỗi cơ quan phải vận động thực hiện thành công ít nhất 05 giao dịch trong năm 2016, riêng cấp xã phải vận động, thực hiện thành công 15 giao dịch;

- UBND các xã, thị trấn niêm yết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện cho phép trực tuyến mức độ 3, bố trí chuột, bàn phím, máy scan tại máy tra cứu thông tin để hướng dẫn người dân nộp hồ sơ cho cấp huyện, phần đầu mỗi xã phải hướng dẫn được ít nhất 10 người dân giao dịch thành công trong năm 2016;

- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện nghiêm túc triển khai thực hiện Công văn số 900/UBND-NC ngày 17/5/2016 của UBND huyện: bố trí máy scan, trang bị chuột, bàn phím tại máy tra cứu thông tin để hướng dẫn, hỗ trợ, khuyến khích người dân nộp hồ sơ trực tuyến. Đối với cán bộ, công chức, viên chức của huyện giao dịch thực hiện thủ tục hành chính mức độ 3 thì không nhận hồ sơ giấy, mà hướng dẫn scan hồ sơ để nộp trực tuyến. Trong năm 2016 phần đầu tiếp nhận, giải quyết thành công 20 giao dịch.

4. Khảo sát kiến thức CCHC của cán bộ, công chức cấp xã:

UBND các xã, thị trấn thực hiện khảo sát kiến thức CCHC của cán bộ, công chức cấp xã theo mẫu đính kèm (mỗi xã ít nhất 20 phiếu), gửi về Phòng Nội vụ trước ngày 01/7/2016 để tổng hợp, báo cáo UBND huyện và Sở Nội vụ.

5. Khảo sát mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân:

Giao Văn phòng HĐND & UBND huyện triển khai khảo sát mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện (theo mẫu phiếu khảo sát đính kèm).

Thời gian thực hiện: trong tháng 7/2016.

Đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện./.

(Các file mềm của các văn bản liên quan đến Công văn này được đăng tải tại Cổng thông tin điện tử huyện, chuyên mục CCHC, tiêu mục Chương trình, văn bản, kế hoạch CCHC)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ (để biết)
- Lưu: VT, PNV, T.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Đông

11/1

Ký bởi: Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa
Email: snv@khanhhoa.gov.vn
Cơ quan: Ủy ban Nhân dân tỉnh Khánh Hòa
Thời gian ký: 08.06.2016 14:51:40 +07:00



UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ NỘI VỤ

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

Số: 1188 SNV-CCH

Khánh Hòa, ngày 08 tháng 6 năm 2016

V/v tập trung thực hiện các nhiệm vụ tuyên truyền cải cách hành chính

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND tỉnh;

UBND. HUYỆN KHÁNH VINH	
ĐẾN	Số: 1188
	Ngày: 08/06/2016
Chuyển:	

UBND. HUYỆN KHÁNH VINH	
PHÒNG NỘI VỤ	
ĐẾN	Số: 461
	Ngày: 17/6/16
Chuyển: <i>Thị, Ka</i>	
Lưu hồ sơ số:	

Thực hiện Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm 2016 ban hành kèm theo Quyết định 942/QĐ-UBND ngày 11/4/2016 và các chỉ đạo có liên quan của UBND tỉnh; qua theo dõi, Sở Nội vụ nhận thấy có nhiều nội dung tuyên truyền cải cách hành chính chưa được triển khai đầy đủ tại một số sở, ngành, địa phương, trong đó có việc công bố các chỉ số có liên quan đến cải cách hành chính, tuyên truyền trực quan, khảo sát và trả lời các phản ánh, vướng mắc, hoàn thiện chuyên mục cải cách hành chính trên trang thông tin điện tử, đẩy mạnh truyền thông cải cách hành chính trên mạng Internet, thông qua cơ quan thông tấn, báo chí.

Để bảo đảm đạt mục tiêu, yêu cầu đã đề ra, căn cứ sự phân công của UBND tỉnh tại Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2016 – 2020, Sở Nội vụ đề nghị các sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã rà soát và thực hiện đầy đủ, hiệu quả, thiết thực toàn bộ các nội dung tuyên truyền đối với cán bộ, công chức, viên chức và người dân, tổ chức, doanh nghiệp theo Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm 2016 của tỉnh.

Đồng thời, Sở Nội vụ hướng dẫn cụ thể thêm một số vấn đề sau:

1. Căn cứ Đề án kiện toàn tổ chức, cán bộ tham mưu, giúp việc về cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 595/QĐ-UBND ngày 05/3/2013 của UBND tỉnh và yêu cầu thực tế, các cơ quan, đơn vị, địa phương hoàn thiện quy chế quản lý, thực hiện công tác cải hành chính. Trong đó, quy định rõ nhiệm vụ, trách nhiệm của người đứng đầu và cấp phó đối với công tác CCHC (từ việc ban hành kế hoạch, theo dõi, chỉ đạo, ký duyệt các văn bản, báo cáo, kiểm tra việc thực hiện, chủ trì các cuộc làm việc cải cách hành chính định kỳ); việc phân công trách nhiệm chủ trì và phối hợp triển khai thực hiện từng nội dung, lĩnh vực, giải pháp cải cách hành chính căn cứ vào chức năng chuyên môn được giao cho các tổ chức, đơn vị trực thuộc.

Trong quy chế, đưa vào nội dung quy định trách nhiệm tham gia CCHC của

từng cán bộ, công chức, viên chức; quy định rõ những việc cán bộ, công chức, viên chức phải gương mẫu thực hiện, ví dụ: nộp hồ sơ điện tử trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3 khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính cho gia đình, cá nhân, đề xuất đơn giản hóa thủ tục hành chính, thực hiện tuyên truyền, phổ biến các nội dung liên quan đến cải cách hành chính, gương mẫu và chuẩn mực trong giao tiếp, ứng xử với Nhân dân,... Lấy kết quả thực hiện đưa vào đánh giá, phân loại, bình xét thi đua – khen thưởng hàng năm và chuyên đề.

Các cơ quan, đơn vị, địa phương gửi quy chế về Sở Nội vụ chậm nhất ngày 31/7/2016 để theo dõi, tổng hợp.

2. Trên cơ sở mẫu tờ rơi hướng dẫn cách thức thực hiện thủ tục trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3 (kèm theo Công văn này và được cung cấp tại chuyên mục Hướng dẫn nghiệp vụ CCHC trên Cổng thông tin CCHC tỉnh), các sở, ngành, địa phương nghiên cứu, bổ sung thêm các thông tin cần thiết để hoàn thiện tờ rơi, in và chuyển giao cho Bộ phận một cửa để cung cấp, hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp tích cực thực hiện giao dịch trực tuyến, giảm giấy tờ, thời gian và chi phí thực hiện thủ tục, hiện đại hóa hành chính.

3. Về mở chức năng thông báo tình hình tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên trang thông tin điện tử, đề nghị các sở, UBND huyện, thị xã, thành phố thống nhất mở chuyên mục Thông tin hồ sơ một cửa trên cột nội dung trang chủ của Trang thông tin điện tử gồm 03 tiểu mục thành phần:

- Hồ sơ mới tiếp nhận: thông báo danh mục hồ sơ được tiếp nhận tại Bộ phận một cửa trong ngày vào cuối ngày làm việc, cập nhật thông tin hàng ngày.

- Hồ sơ đề nghị bổ sung: thông báo danh mục hồ sơ đề nghị bổ sung sau khi được tiếp nhận.

- Hồ sơ chờ giao trả: Thông báo danh mục hồ sơ đã giải quyết xong, đang chờ trả kết quả tại Bộ phận một cửa.

Thông tin về hồ sơ được hiển thị bao gồm: mã số Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, tên người nộp hồ sơ, nội dung đề nghị giải quyết, nội dung đề nghị bổ sung; được trích xuất tự động từ các chức năng tương ứng trên Phần mềm một cửa điện tử của cơ quan, địa phương.

4. Về khảo sát kiến thức cải cách hành chính của cán bộ, công chức, viên chức: trên cơ sở mẫu phiếu kèm theo Công văn này (file mềm được đăng tải tại chuyên mục Hướng dẫn nghiệp vụ CCHC trên Cổng thông tin CCHC tỉnh), các cơ quan, đơn vị, địa phương bổ sung thêm các nội dung có liên quan đến đơn vị, địa phương và thực hiện khảo sát đối với công chức, viên chức, cán bộ, công chức cấp xã.

Sau khi tổng hợp, các cơ quan, địa phương gửi kết quả về Sở Nội vụ chậm nhất ngày 31/8/2016 để tổng hợp, đánh giá tình hình chung toàn tỉnh và báo cáo UBND tỉnh.

5. Các sở được phân công thực hiện một số chuyên đề tuyên truyền trọng điểm tại mục III của Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm 2016 của tỉnh chủ động xây dựng kế hoạch chi tiết để triển khai có hiệu quả các nội dung được giao, gửi cho Sở Nội vụ để phối hợp; báo cáo cụ thể việc triển khai trong báo cáo cải cách hành chính định kỳ để tổng hợp, theo dõi tiến độ và kết quả.

6. Để cải thiện chỉ số PAPI của tỉnh ngay từ năm 2016, đề nghị UBND các huyện, thị xã, thành phố đặc biệt quan tâm việc chỉ đạo và kiểm tra công tác cải cách hành chính ở cấp xã, tập trung đúng mức đến công tác tuyên truyền cải cách hành chính ở cơ sở, rà soát và chỉ đạo thực hiện bổ sung ngay các nội dung có liên quan đến tiêu chí Sự công khai, minh bạch và Trách nhiệm giải trình với người dân đã được nêu tại Báo cáo số 794/BC-SNV ngày 21/4/2016 của Sở Nội vụ về chỉ số PCI, PAPI tỉnh Khánh Hòa năm 2015 và nhiều chỉ đạo khác có liên quan của UBND tỉnh từ đầu năm 2016 đến nay.

Trong quá trình thực hiện nếu gặp vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để phối hợp giải quyết hoặc báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên (VBĐT);
- UBND tỉnh (b/c-VBĐT);
- Văn phòng TU, các ban Đảng thuộc Tỉnh ủy (p/h);
- Các tổ chức CT-XH tỉnh (p/h);
- UBND cấp xã (VBĐT);
- Văn phòng Sở (trang TTĐT);
- Đài PT-TH KH; Báo KH;
- Cổng TTĐT tỉnh;
- Cổng TTĐT CCHC tỉnh;
- Lưu: VT.CCHC.ThC. b.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Ký bởi: Nguyễn Trọng
Thái
Email:
ntthai@khanhhoa.gov.vn
Cơ quan: Sở Nội vụ tỉnh
Khánh Hòa, Ủy ban Nhân
dân tỉnh Khánh Hòa
Thời gian ký: 08.06.2016
14:33:54 +07:00

Nguyễn Trọng Thái

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN KHÁNH VINH**

Số: 1082/SY-UBND

SAO Y BẢN CHÍNH

Khánh Vinh, ngày 16 tháng 6 năm 2016

Nơi nhận:

- Các đồng chí lãnh đạo UBND huyện;
- Các phòng, ban trực thuộc;
- UBND các xã, Thị trấn;
- VPUB: LĐ, các CVTH;
- Lưu: VT.

**TL. CHỦ TỊCH
CHÁNH VĂN PHÒNG**



Nguyễn Ngọc Hoa

PHIẾU KHẢO SÁT THÔNG TIN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

Dành cho công chức, viên chức, CBCC cấp xã

Cơ quan:.....

Họ tên người trả lời:.....

Chức vụ:.....

Năm sinh:.....

Giới tính: Nam; Nữ

Đồng chí vui lòng đánh dấu X vào phương án đúng nhất hoặc điền câu trả lời vào chỗ trống.

1. Đồng chí cho biết theo Kế hoạch CCHC tỉnh Khánh hòa giai đoạn 2016 – 2020, ít nhất bao nhiêu phần trăm (%) doanh nghiệp, nhà đầu tư hài lòng với cơ chế, chính sách do tỉnh ban hành?

- 70%

- 80%

- 90%

- 100%

2. Đồng chí cho biết đến năm 2020, tỷ lệ cá nhân, tổ chức hài lòng về thủ tục hành chính đạt trên bao nhiêu phần trăm (%) theo Kế hoạch CCHC tỉnh Khánh hòa giai đoạn 2016 – 2020?

- 70%

- 80%

- 90%

- 100%

3. Đến năm 2020, đồng chí cho biết tỷ lệ thủ tục hành chính đủ điều kiện được thực hiện trực tuyến ở mức độ 4 theo Kế hoạch CCHC tỉnh Khánh hòa giai đoạn 2016 – 2020?

- 70%

- 80%

- 90%

- 100%

4. Theo mục tiêu Kế hoạch CCHC tỉnh Khánh Hòa, đồng chí vui lòng cho biết từ năm 2016, tỷ lệ hồ sơ trễ hạn trên các lĩnh vực: đất đai, môi trường, đầu tư, xây dựng, nhà ở, thuế, bảo hiểm xã hội, lao động - thương binh?

- dưới 5%

- dưới 10%

- dưới 15%

- dưới 20%

5. Đồng chí cho biết, từ năm 2016, việc thực hiện khoán kinh phí hành chính cho UBND xã, phường, thị trấn là bao nhiêu phần trăm (%) theo Kế hoạch CCHC tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2016 – 2020?

- 70%

- 80%

- 90%

- 100%

6. Theo Kế hoạch CCHC tỉnh Khánh hòa giai đoạn 2016 – 2020, đồng chí cho biết từ năm 2016, bao nhiêu phần trăm (%) văn bản hành chính trong danh mục do UBND tỉnh quy định được gửi nhận hoàn toàn dưới dạng điện tử trên hệ thống Quản lý văn bản và điều hành liên thông ba cấp?

- 70%

- 80%

- 90%

- 100%

7. Đồng chí vui lòng cho biết số lượng thủ tục hành chính được công bố tiếp nhận, giải quyết trực tuyến qua mạng internet ở mức độ 3 theo Quyết định số 3217/QĐ-UBND ngày 10/11/2015 của UBND tỉnh?

- 347

- 374

- 437

- 473

8. Theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND của UBND tỉnh, đồng chí vui lòng cho biết việc yêu cầu bổ sung hồ sơ được thực hiện không quá bao nhiêu lần trong suốt quá trình giải quyết?

- 3 lần

- 2 lần

- 1 lần

- Không được phép yêu cầu bổ sung

9. Khi hồ sơ trễ hẹn, cơ quan hành chính phải làm thế nào?

- Thông báo bằng văn bản, xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả

- Không làm gì

10. Theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND của UBND tỉnh, khoảng thời gian hẹn lại kéo dài thêm bao nhiêu?

- Không giới hạn thời gian hẹn lại

- Đúng bằng tổng thời gian giải quyết thủ tục theo quy định

- 1/2 tổng thời gian giải quyết thủ tục theo quy định

- không quá 1/3 tổng thời gian giải quyết thủ tục theo quy định

11. Đồng chí vui lòng cho biết có bao nhiêu cơ quan hành chính tỉnh thực hiện mô hình một cửa hiện đại?

12. Theo công bố của UBND tỉnh, có bao nhiêu thủ tục hành chính cắt giảm thời gian giải quyết so với quy định của Trung ương?

13. Theo công bố của UBND tỉnh, có bao nhiêu thủ tục hành chính được áp dụng trực tuyến mức độ 3 tại cơ quan mình?.....

14. Đồng chí hãy cho biết xếp hạng chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) của tỉnh Khánh Hòa năm 2015?

15. Đồng chí hãy cho biết xếp hạng chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của tỉnh Khánh Hòa năm 2015?

16. Đồng chí hãy cho biết chỉ số hài lòng (SIPS) năm 2015 của cơ quan mình?

17. Đồng chí hãy cho biết chỉ số cải cách hành chính (PARI) năm 2015 của cơ quan mình?

18. Đồng chí vui lòng cho biết cơ quan mình có tình trạng hồ sơ trễ hẹn không? Nếu có, nguyên nhân nào dẫn đến trễ hẹn?

.....

19. Theo đồng chí, làm gì để giảm hồ sơ trễ hạn?

.....

20. Đồng chí vui lòng cho biết những hạn chế trong quá trình giải quyết hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử tại tỉnh thời gian qua?

.....

.....

21. Theo đồng chí, trách nhiệm cá nhân đồng chí đối với công tác Cải cách hành chính, phục vụ nhân dân như thế nào?

.....

.....

22. Thời gian qua, đồng chí đã tham gia công tác cải cách hành chính như thế nào?

.....

23. Trong thời gian đến, đồng chí sẽ làm gì để tiếp tục đóng góp cho công tác cải cách hành chính?

24. Đánh giá chung công tác cải cách hành chính tại cơ quan mình, đồng chí thấy đã đạt yêu cầu hay chưa? Nếu chưa thì vì sao? Phải làm gì?

25. Theo đồng chí, người dân, doanh nghiệp đã thật sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan mình hay chưa? Nếu chưa thì vì sao? Phải làm gì?.....

26. Đồng chí đã từng truy cập Cổng thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa hay chưa?

- Chưa bao giờ
- Vài lần mỗi tuần
- Rất thường xuyên
- Ngày nào cũng truy cập

27. Đồng chí muốn nhận thông tin về cải cách hành chính qua hình thức nào?

- Đăng tải qua website
- Gửi qua email
- Phổ biến trong các cuộc họp
- Gửi trực tiếp bằng văn bản

Xin trân trọng cảm ơn sự hỗ trợ của đồng chí!

***“Việc gì có lợi cho dân, ta phải hết sức làm.
Việc gì có hại cho dân, ta phải hết sức tránh”– Chủ tịch Hồ Chí Minh***

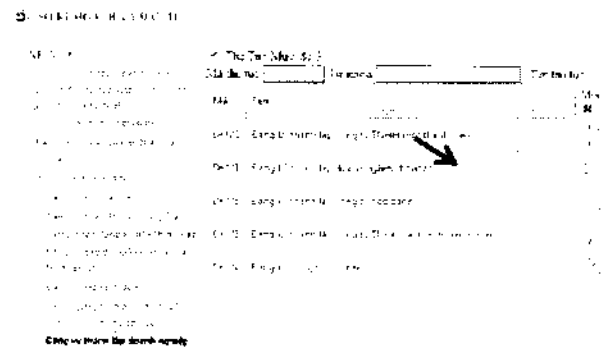
HƯỚNG DẪN NỘP HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRỰC TUYẾN MỨC ĐỘ 3 QUA MẠNG INTERNET

Bước 1. Truy cập website để tra cứu và đăng ký giao dịch

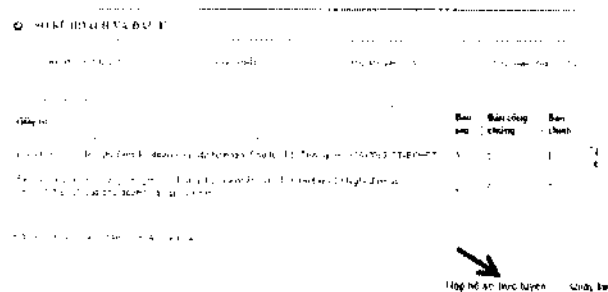
Để nộp hồ sơ điện tử, tổ chức, cá nhân truy cập Cổng thông tin Cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa, địa chỉ: cche.khanhhoa.gov.vn, chọn chuyên mục “Tra cứu thủ tục mức độ 3” trên cột bên phải trang chủ.



Sau đó, lựa chọn cơ quan muốn tra cứu thủ tục (từ sở, ngành cấp tỉnh đến UBND cấp huyện, cấp xã). Danh mục thủ tục mức độ 3 của cơ quan sẽ hiển thị trên màn hình, khách hàng chọn thủ tục muốn thực hiện để xem thông tin, tải các biểu mẫu và chuẩn bị hồ sơ.

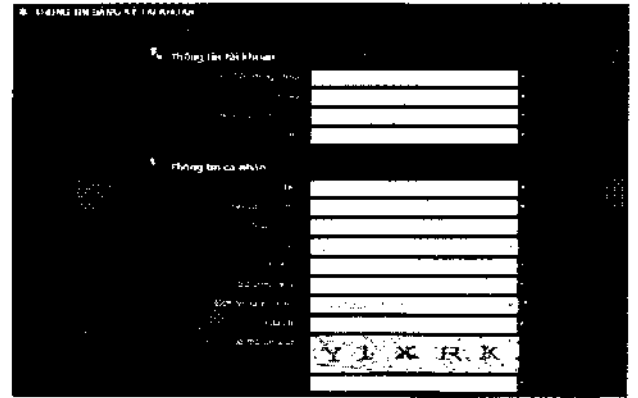


Khách hàng nhấn nút “Nộp hồ sơ trực tuyến” để chuyển đến trang tiếp nhận hồ sơ điện tử của cơ quan.



Bước 2. Đăng ký tài khoản và Đăng nhập

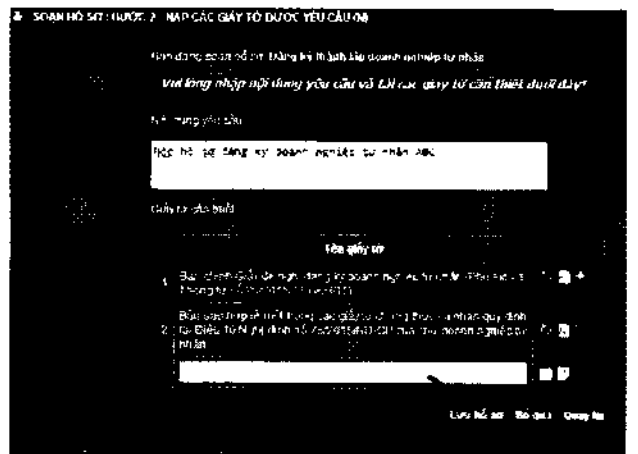
Khách hàng chọn mục “Đăng ký tài khoản” ở khung “Tài khoản công dân” và điền đầy đủ các thông tin theo yêu cầu, sau đó chọn Đăng ký.




Khi hệ thống báo đăng ký tài khoản thành công, khách hàng chọn nút “Đăng nhập”, nhập tên tài khoản và mật khẩu.

Bước 3. Soạn hồ sơ điện tử

Khách hàng chọn chức năng “Soạn hồ sơ” trên trình đơn bên trái, danh mục thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3 sẽ xuất hiện. Khách hàng lựa chọn thủ tục hành chính muốn thực hiện để xem các thông tin có liên quan.

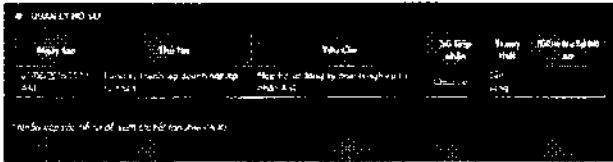


Khách hàng nhập yêu cầu giải quyết thủ tục vào ô “Nội dung yêu cầu”; tải các biểu mẫu để điền thông tin, sau đó đính kèm các tài liệu, biểu mẫu, giấy tờ của hồ sơ tương ứng với danh mục “Giấy tờ cần thiết” hiển thị trên màn hình.

Đối với các tài liệu có gắn biểu tượng , khách hàng có thể nhấp vào để điền biểu mẫu trực tuyến trên giao diện Web, không cần phải đính kèm tệp.

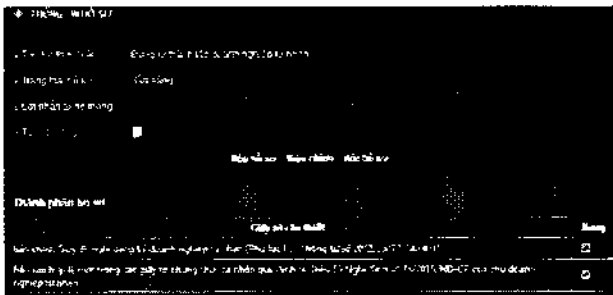
Sau khi thêm đầy đủ các tài liệu, giấy tờ, biểu mẫu điện tử đã điền đầy đủ thông tin, khách hàng chọn “Lưu hồ sơ”.

Khách hàng click vào đường dẫn hoặc chọn mục “Quản lý hồ sơ”, danh sách hồ sơ của khách hàng sẽ hiện ra, khách hàng chọn hồ sơ muốn gửi:

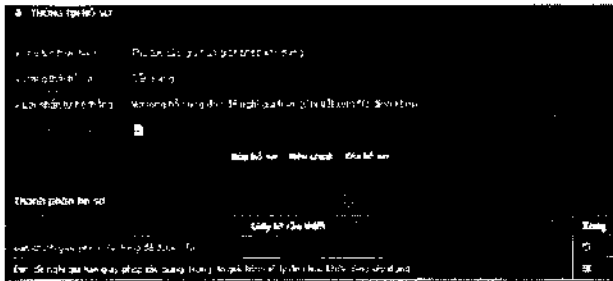


Bước 4. Nộp hồ sơ điện tử

Sau khi hiệu chỉnh xong hồ sơ (nếu có), khách hàng chọn “Nộp hồ sơ” để gửi hồ sơ điện tử cho Bộ phận một cửa.




Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ, Bộ phận một cửa sẽ gửi thông tin hướng dẫn về tài khoản. Khách hàng xem thông điệp hướng dẫn và file hướng dẫn (nếu có), hiệu chỉnh và tiến hành nộp lại hồ sơ.



Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, Bộ phận một cửa sẽ tiếp nhận hồ sơ, trên giao diện thông tin hồ sơ sẽ xuất hiện nút “In biên nhận”, khách hàng nhấn vào để xem thông tin và in giấy biên nhận.



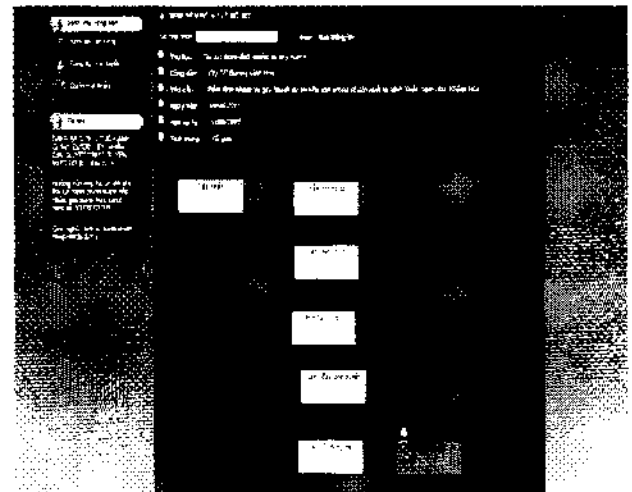
Lưu ý: Trường hợp khách hàng nhấn nút “In biên nhận” nhưng không hiện phiếu biên nhận, vui lòng kiểm tra thiết lập trình duyệt:

+ Chrome: Chọn biểu tượng  ở cuối thanh địa chỉ và chọn tùy chọn đầu tiên “Always allow pop-ups form...”

+ Firefox: ở thông báo dưới thanh địa chỉ, nhấn Option (Tùy chỉnh) và chọn dòng đầu tiên.

Bước 5. Tra cứu tiến độ xử lý và nhận kết quả giải quyết

Khách hàng có thể tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ bằng cách chọn mục “Xem tiến độ xử lý”, nhập số phiếu biên nhận vào ô “Xem tiến độ xử lý hồ sơ” để biết tiến độ giải quyết (hoặc có thể tra cứu trên Cổng thông tin CCHC tỉnh, chuyên mục “Tra cứu hồ sơ một cửa”).



Khi đã có kết quả giải quyết thủ tục hành chính, khách hàng đem giấy biên nhận và hồ sơ giấy hợp lệ đến bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan để nhận kết quả.

Nếu có khó khăn, vướng mắc trong quá trình thao tác, khách hàng vui lòng liên hệ:

- Cơ quan tiếp nhận, giải quyết hồ sơ:
Điện thoại: _____ Email: _____
- Phòng Cải cách hành chính – Sở Nội vụ:
Điện thoại: (058) 3 810 440 Email: cchc.snv@khanhhoa.gov.vn

HÃY NỘP HỒ SƠ ĐIỆN TỬ ĐỂ GIẢM GIẤY TỜ, THỜI GIAN VÀ CHI PHÍ!

PHIẾU KHẢO SÁT

**Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân
đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa
(Lấy ý kiến đối với sự phục vụ của UBND huyện Khánh Vĩnh)**

Nhằm đánh giá chính xác, khách quan chất lượng phục vụ của các cơ quan nhà nước, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa trân trọng đề nghị quý Ông (Bà) hỗ trợ cung cấp thông tin cho Phiếu khảo sát ý kiến. Chúng tôi cam kết bảo mật toàn bộ thông tin liên quan đến Ông/Bà. Xin vui lòng ghi ý kiến vào chỗ để trống và đánh dấu chéo (X) hoặc khoanh tròn vào ô có ghi số thứ tự.

---***---

* Trong năm 2015, Ông/Bà đã liên hệ giải quyết loại công việc, thủ tục hành chính gì tại **UBND huyện Khánh Vĩnh**? (ghi rõ, ví dụ: cấp sổ đỏ, cải chính hộ tịch, đăng ký kinh doanh,...)

* Ông/Bà nhận được kết quả giải quyết hay chưa? Đã nhận / Chưa

1. Ông/Bà biết thông tin về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính do cơ quan cung cấp thông qua những hình thức nào sau đây (có thể chọn nhiều phương án)?

- | | | | |
|----------------------------|---------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Bảng niêm yết tại trụ sở | <input type="checkbox"/> 4 | Qua website (trang tin điện tử) |
| <input type="checkbox"/> 2 | Trên báo, đài | <input type="checkbox"/> 5 | Hội nghị, cuộc họp, đối thoại |
| <input type="checkbox"/> 3 | Công chức giới thiệu, hướng dẫn | <input type="checkbox"/> 6 | Hình thức khác..... |

2. Thông qua các hình thức trên, cơ quan có giới thiệu đầy đủ, rõ ràng về cách thức giao dịch, giải quyết công việc, thủ tục hành chính hay không?

- | | | | |
|----------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Hoàn toàn không có hướng dẫn | <input type="checkbox"/> 4 | Tương đối đầy đủ, dễ hiểu |
| <input type="checkbox"/> 2 | Chưa đầy đủ, sơ sài | <input type="checkbox"/> 5 | Rất đầy đủ, dễ hiểu |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được | | |

3. Khi có vướng mắc về cách thức thực hiện công việc hoặc chính sách, Ông/Bà có được giải đáp, hướng dẫn kịp thời và đầy đủ hay không?

- | | | | |
|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Hầu như không được giải đáp | <input type="checkbox"/> 4 | Khá tốt |
| <input type="checkbox"/> 2 | Rất ít khi | <input type="checkbox"/> 5 | Toàn bộ đều kịp thời và thỏa đáng |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được | | |

4. Khi giao dịch, giải quyết công việc, cơ quan có tìm hiểu thêm về những vấn đề mà Ông/Bà cũng như người dân quan tâm hay không?

- | | | | |
|----------------------------|------------------------|----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 | Hầu như không quan tâm | <input type="checkbox"/> 4 | Khá quan tâm |
| <input type="checkbox"/> 2 | Rất ít khi | <input type="checkbox"/> 5 | Rất quan tâm tìm hiểu và thông tin thêm |
| <input type="checkbox"/> 3 | Có trao đổi, tìm hiểu | | |

5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về phòng giao dịch, giải quyết công việc (Bộ phận một cửa) của cơ quan?

- | | | | |
|----------------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Quá chật hẹp, lộn xộn | <input type="checkbox"/> 4 | Khá rộng rãi, thoáng đãng |
|----------------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|

- 2 | Còn chật hẹp, chưa thuận tiện
- 3 | Tạm được

- 5 | Rộng rãi, thoáng mát, lịch sự

6. Cơ quan có bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn viết, quạt, nước uống, chỗ để xe, công trình phụ hay không?

- 1 | Hầu như không có gì
- 2 | Còn thiếu thốn, chưa thuận tiện
- 3 | Tạm được

- 4 | Khá tốt
- 5 | Rất đầy đủ, thuận tiện

Ghi rõ trang thiết bị còn thiếu

7. Cơ quan có bố trí đầy đủ sơ đồ các phòng ban, nội quy, lịch làm việc, bảng hướng dẫn sử dụng thiết bị, máy tính nối mạng hoặc máy tính tra cứu thủ tục cho khách hàng hay không?

- 1 | Hầu như không có gì
- 2 | Còn thiếu thốn, chưa thuận tiện
- 3 | Tạm được

- 4 | Khá tốt
- 5 | Rất đầy đủ, thuận tiện

Ghi rõ trang thiết bị còn thiếu

8. Ông/bà đánh giá việc công khai thủ tục hành chính tại cơ quan như thế nào?

- 1 | Không hề thấy công khai, niềm yết
- 2 | Nhiều thủ tục không có thông tin
- 3 | Tạm được

- 4 | Hầu hết thủ tục có đầy đủ thông tin, dễ tìm hiểu
- 5 | Tất cả thủ tục đều công khai đầy đủ thông tin, rất dễ tìm hiểu

Ghi rõ thông tin còn thiếu

9. Các biểu mẫu, tờ khai trong hồ sơ thủ tục có dễ thực hiện hay không?

- 1 | Rất phức tạp, khó thực hiện
- 2 | Khá phức tạp
- 3 | Không khó lắm

- 4 | Hầu hết đơn giản, dễ thực hiện
- 5 | Tất cả đơn giản, dễ thực hiện

Nếu phức tạp hoặc không cần thiết, xin nêu rõ giấy tờ gì?

10. Các thông tin về hồ sơ thủ tục được cơ quan niêm yết, công bố công khai có thống nhất với các hướng dẫn của cán bộ, công chức hay không?

- 1 | Niềm yết một dạng, cán bộ nói một nẻo
- 2 | Nhiều điểm không thống nhất
- 3 | Cơ bản là thống nhất

- 4 | Hầu hết là thống nhất
- 5 | Tất cả đều thống nhất

Ngoài các biểu mẫu, giấy tờ theo quy định thủ tục đã được niêm yết, công chức có yêu cầu nộp thêm giấy tờ khác hay không (xin ghi rõ)?

.....
.....

11. Quy trình (các bước thực hiện) thủ tục hành chính đã đơn giản, hợp lý hay chưa?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Rườm rà, phức tạp, không hợp lý | <input type="checkbox"/> 4 Tương đối dễ thực hiện |
| <input type="checkbox"/> 2 Khá phức tạp, khó thực hiện | <input type="checkbox"/> 5 Đơn giản, hợp lý, rất dễ thực hiện |
| <input type="checkbox"/> 3 Tạm được | |

12. Ông/Bà phải đi lại mấy lần mới hoàn chỉnh xong hồ sơ và được cấp phiếu biên nhận?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 04 lần trở lên | <input type="checkbox"/> 4 01 lần |
| <input type="checkbox"/> 2 03 lần | <input type="checkbox"/> 5 Nộp hồ sơ điện tử qua mạng Internet |
| <input type="checkbox"/> 3 02 lần | |

- Trước khi nộp hồ sơ cho Bộ phận một cửa, Ông/Bà có phải nhờ công chức phòng chuyên môn tư vấn, hướng dẫn hồ sơ hay không? Có Không

- Ông/Bà phải đi mấy nơi mới hoàn thành xong hồ sơ và được cấp phiếu biên nhận (xin ghi rõ là đã liên hệ những nơi nào)?

.....
.....

13. Thời hạn trả kết quả ghi trong phiếu hẹn có rõ ràng, đúng quy định đã được niêm yết hay không?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Không hề ghi ngày trả kết quả | <input type="checkbox"/> 4 Thời hạn rõ ràng, đúng quy định |
| <input type="checkbox"/> 2 Có ghi nhưng không rõ ràng | <input type="checkbox"/> 5 Thời hạn rõ ràng, sớm hơn quy định |
| <input type="checkbox"/> 3 Ghi thời hạn trả chậm hơn quy định | |

14. Ông/Bà có phải chờ đợi vì cán bộ, công chức đi muộn, vắng mặt hoặc làm việc riêng hay không?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Thường xuyên phải chờ đợi | <input type="checkbox"/> 4 Hầu như không có |
| <input type="checkbox"/> 2 Nhiều lúc phải đợi | <input type="checkbox"/> 5 Luôn có mặt, không phải đợi |
| <input type="checkbox"/> 3 Ít khi | |

Trong khi ông/bà chờ đợi, công chức đang làm gì?

.....
.....

15. Việc tiếp nhận hồ sơ có công bằng hay không?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Không hề có thứ tự, ưu tiên quen thân | <input type="checkbox"/> 4 Nhìn chung là không có vấn đề gì |
| <input type="checkbox"/> 2 Có trường hợp không công bằng | <input type="checkbox"/> 5 Rất minh bạch, khách quan, công bằng |
| <input type="checkbox"/> 3 Tạm được | |

Có khi nào công chức nhận hồ sơ ngoài cơ quan hay không? Có Không

16. Ông/Bà nhận thấy thái độ của cán bộ, công chức như thế nào?

- | | | | |
|----------------------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền | <input type="checkbox"/> 4 | Khả tận tình, lịch sự |
| <input type="checkbox"/> 2 | Thờ ơ, ít tận tình | <input type="checkbox"/> 5 | Lịch sự, hòa nhã, tận tình |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được | | |

17. Ông/Bà nhận thấy năng lực chuyên môn của cán bộ, công chức như thế nào?

- | | | | |
|----------------------------|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Rất chậm chạp, nhiều sai sót | <input type="checkbox"/> 4 | Tương đối nhanh, chính xác |
| <input type="checkbox"/> 2 | Chậm chạp, còn sai sót | <input type="checkbox"/> 5 | Rất nhanh chóng, chuyên nghiệp |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được | | |

18. Trong quá trình giải quyết công việc, cán bộ, công chức có đòi hỏi bồi dưỡng, quà cáp hay không?

- | | | | |
|----------------------------|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Đòi hỏi bồi dưỡng, có mới giải quyết | <input type="checkbox"/> 4 | Từ chối bồi dưỡng nhưng vẫn nhận |
| <input type="checkbox"/> 2 | Gợi ý bồi dưỡng, không có gây khó dễ | <input type="checkbox"/> 5 | Không đòi hỏi, kiên quyết không nhận |
| <input type="checkbox"/> 3 | Đưa thì nhận, không đưa thì thôi | | |

Ông/Bà phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền?

.....

19. Ông/Bà có được hướng dẫn cách thức để tra cứu thông tin, tìm hiểu tiến độ giải quyết hồ sơ của mình hay không?

- | | | | |
|----------------------------|---------------------------------|----------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1 | Hoàn toàn không có hướng dẫn | <input type="checkbox"/> 4 | Cán bộ, công chức hướng dẫn rõ |
| <input type="checkbox"/> 2 | Hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng | <input type="checkbox"/> 5 | Có thể biết tiến độ hồ sơ bất cứ lúc nào |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được | | |

Ông/Bà tra cứu bằng cách nào?

.....

20. Sau khi nộp hồ sơ, cơ quan có yêu cầu bổ sung không?

- | | | | |
|----------------------------|----------------|----------------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> 1 | 04 lần trở lên | <input type="checkbox"/> 4 | 01 lần |
| <input type="checkbox"/> 2 | 03 lần | <input type="checkbox"/> 5 | Không |
| <input type="checkbox"/> 3 | 02 lần | | |

Cơ quan đề nghị bổ sung bằng cách nào?

.....

21. Ông/Bà phải đi lại mấy lần mới có kết quả?

- | | | | |
|----------------------------|----------------|----------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | 04 lần trở lên | <input type="checkbox"/> 4 | 01 lần |
| <input type="checkbox"/> 2 | 03 lần | <input type="checkbox"/> 5 | Gửi chuyên phát nhanh kết quả tận nhà |
| <input type="checkbox"/> 3 | 02 lần | | |

Nếu từ 02 lần trở lên, cơ quan giải thích thế nào?

.....

.....

22. Hồ sơ của Ông/Bà được trả đúng thời hạn cam kết hay không?

- | | | | |
|---|---------------------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Trễ gấp đôi so với cam kết (hoặc hơn) | 4 | Sớm hạn |
| 2 | Trễ nhưng không nhiều | 5 | Sớm ½ thời gian so với cam kết |
| 3 | Đúng hạn | | |

Nếu hồ sơ trễ hạn, xin ông/bà cho biết cơ quan xử lý như thế nào?

- | | | | |
|---|--|---|--|
| 1 | Đến cơ quan mới biết chưa có kết quả, không có lý do, không hẹn lại | 4 | Liên hệ trước, gửi văn bản xin lỗi, nêu rõ lý do và hẹn lại cụ thể thời gian trả kết quả |
| 2 | Đến cơ quan mới biết chưa có kết quả, hẹn lại nhưng không có thông báo rõ ràng | 5 | Khác:..... |
| 3 | Liên hệ qua điện thoại, báo trước và giải thích rõ lý do, hẹn lại cụ thể thời gian | | |

23. Cơ quan có niềm ý công khai các quy định về quyền, trách nhiệm phân ảnh, kiến nghị của công dân hay không?

- | | | | |
|---|-----------------------|---|------------------------------------|
| 1 | Hoàn toàn không có | 4 | Khá tốt |
| 2 | Có nhưng chưa rõ ràng | 5 | Niềm ý, giải thích đầy đủ, rõ ràng |
| 3 | Tạm được | | |

24. Cơ quan có niềm ý lịch tiếp dân, số điện thoại, hộp thư đường dây nóng và tên cán bộ tiếp nhận phân ảnh, kiến nghị hay không?

- | | | | |
|---|-----------------------|---|---------------------------|
| 1 | Không thấy gì | 4 | Khá đầy đủ |
| 2 | Thiếu nhiều thông tin | 5 | Đầy đủ thông tin, rõ ràng |
| 3 | Tạm được | | |

Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào?

.....

.....

25. Khi Ông/Bà có góp ý kiến, trao đổi công việc, cán bộ, công chức có quan tâm, tiếp thu hay không?

- | | | | |
|---|------------------------------------|---|-----------------------------------|
| 1 | Hoàn toàn không tiếp thu, khó chịu | 4 | Tương đối tốt |
| 2 | Tò vè không quan tâm | 5 | Rất trân trọng trao đổi, tiếp thu |
| 3 | Có quan tâm nhưng ít tiếp thu | | |

Có bao giờ cơ quan hỏi ý kiến Ông/Bà về sự phục vụ của mình hay không?

Có / Không

26. Nếu đã từng gửi phân ảnh, kiến nghị, Ông/Bà cho biết việc thực hiện có thuận tiện không?

- | | | | |
|---|-------------------------|---|-------------------------|
| 1 | Rất khó khăn, phiền hà | 4 | Khá thuận lợi |
| 2 | Chưa thật sự thuận tiện | 5 | Rất thuận tiện, dễ dàng |
| 3 | Tạm được | | |

27. Cơ quan có trả lời các phân ảnh, kiến nghị hay không?

- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Chưa từng thấy trả lời | 4 | Trả lời nhanh, nội dung khá rõ |
| 2 | Ít khi trả lời hoặc trả lời khá chậm, trả lời không thỏa đáng | 5 | Trả lời nhanh chóng, thỏa đáng, công khai |

3 Trả lời tương đối rõ

28. Nhìn chung, Ông/Bà có hài lòng với sự phục vụ của cơ quan không?

1 Rất không hài lòng

4 Hài lòng

2 Không hài lòng

5 Rất hài lòng

3 Tạm được

29a. Nếu không hoặc rất không hài lòng, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng?

.....

.....

.....

.....

.....

29b. Ông/Bà có góp ý gì để cơ quan phục vụ tốt hơn?

.....

.....

.....

.....

.....

30. Đánh giá chung sau nhiều năm cải cách hành chính, Ông/Bà nhận thấy năng lực quản lý, điều hành và thái độ, chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa so với những năm trước đây (2011, 2012) như thế nào?

1 Tệ hơn

4 Tốt hơn nhiều so với trước

2 Không có chuyển biến gì

5 Tốt hơn rất nhiều ở hầu hết các cơ quan hành chính

3 Tốt hơn trước nhưng chưa đáng kể

Theo Ông/Bà, cơ quan hay lĩnh vực nào có chuyển biến rõ rệt nhất?

.....

.....

31. Xin vui lòng cung cấp thêm một số thông tin phục vụ phân tích dữ liệu:

- Nơi cư trú hoặc địa chỉ trụ sở:

.....

- Giới tính: Nam / Nữ

- Tuổi:

Từ 18 - 29	1	Từ 50 - 60	4
Từ 30 - 39	2	Trên 60	5
Từ 40 - 49	3		

Trình độ:

Tiểu học	1	Cao đẳng, đại học	5
----------	---	-------------------	---

THCS (cấp II)	2	Trên đại học	6
THPT (cấp III)	3	Khác	7
Trung cấp	4		

- Nghề nghiệp:

Nội trợ/lao động tự do	1	Cán bộ, công chức, viên chức	5
Sinh viên	2	Kinh doanh	6
Công nhân	3	Nghi hưu	7
Nông dân	4	Khác	8

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của quý Ông/Bà!