

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ

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

Số: **3971**/VP-KSTT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày **09** tháng **5** năm **2019**

V/v cung cấp thông tin về thực trạng
công tác tổ chức đánh giá sự hài lòng của
người dân, doanh nghiệp

KHẨN

Kính gửi:

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố;
- Sở, ban, ngành;
- Ủy ban nhân dân quận-huyện.

Căn cứ Kế hoạch số 1576/KH-UBND ngày 02 tháng 5 năm 2019 của Ủy ban nhân dân thành phố triển khai quy định về đánh giá hài lòng giải quyết thủ tục hành chính theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, nhằm xây dựng và thống nhất tiêu chí và phiếu đánh giá hài lòng về giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo phù hợp với quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và thực tế tại thành phố,

Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đề nghị các cơ quan, đơn vị cung cấp thông tin về thực trạng tổ chức đánh giá hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với việc thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính, như sau:

1. Công tác tổ chức khảo sát, tổng hợp, báo cáo, công khai kết quả khảo sát.
2. Kinh nghiệm triển khai, tổ chức khảo sát.
3. Đề xuất tiêu chí, hình thức, mẫu khảo sát và giải pháp để nâng cao chất lượng công tác khảo sát, tăng số lượng người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia đánh giá khảo sát.

(Các thông tin cụ thể được nêu tại Phụ lục kèm Công văn này).

Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đề nghị các cơ quan, đơn vị cung cấp các thông tin nêu trên (Ủy ban nhân dân quận-huyện cung cấp các thông tin nêu trên tại quận-huyện và phường, xã, thị trấn) và gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố trước ngày 16 tháng 5 năm 2019 (gửi văn bản điện tử qua hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc, không gửi văn bản giấy)/.

Nơi nhận:

- Như trên;
- VPUB: PVP/VX;
- Lưu: VT, (KSTT/ThL). 7

KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÒNG VĂN PHÒNG



Võ Sĩ



ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ

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

Phụ lục

(Ban hành kèm theo Công văn số: ~~3971~~ /VP-KSTT
ngày 09 tháng 5 năm 2019 của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố)

I. Công tác tổ chức khảo sát

1. Từ năm 2018 đến nay, tại đơn vị đã tổ chức khảo sát, đánh giá ý kiến của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với các nội dung liên quan đến việc thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính như sau:

- Trường hợp đơn vị triển khai khảo sát tại đơn vị mình:

Đề nghị cung cấp thông tin về tên đơn vị chủ trì (trường hợp do đơn vị khác chủ trì khảo sát), hình thức và câu hỏi khảo sát tương ứng với từng hình thức (phiếu, thiết bị điện tử, kiosk, trang dịch vụ công,...); kỳ khảo sát (khảo sát thường xuyên/theo đợt,...); đối tượng được khảo sát (người được hướng dẫn hồ sơ/người đã hoàn thành việc nộp hồ sơ/người đến nhận kết quả); phạm vi khảo sát (một số lĩnh vực thủ tục hành chính/tất cả lĩnh vực).

- Trường hợp đơn vị chủ trì triển khai tổ chức khảo sát tại đơn vị khác:

Đề nghị cung cấp thông tin về tên đơn vị được triển khai, hình thức và câu hỏi khảo sát tương ứng với từng hình thức (phiếu, thiết bị điện tử, kiosk, trang dịch vụ công,...); kỳ khảo sát (khảo sát thường xuyên/theo đợt,...); đối tượng được khảo sát (người được hướng dẫn hồ sơ/người đã hoàn thành việc nộp hồ sơ/người đến nhận kết quả); phạm vi khảo sát (một số lĩnh vực thủ tục hành chính/tất cả lĩnh vực).

(Trường hợp có mẫu khảo sát, vui lòng gửi kèm)

2. Số lượng ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong năm 2018

- Số lượng ý kiến đánh giá so với tổng số hồ sơ tiếp nhận.

- Số lượng ý kiến đánh giá so với tổng số hồ sơ của từng lĩnh vực.

3. Báo cáo, công khai kết quả đánh giá trong năm 2018

- Kỳ tổng hợp, báo cáo kết quả đánh giá.

- Kỳ công khai, hình thức, nội dung công khai kết quả đánh giá.

II. Kinh nghiệm triển khai, tổ chức khảo sát

III. Đề xuất của đơn vị

1. Về tiêu chí, hình thức, mẫu khảo sát.

2. Về công tác tổ chức, triển khai khảo sát.

3. Về giải pháp nâng cao chất lượng công tác khảo sát, tăng số lượng người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia đánh giá khảo sát./.