

\*

Số 30 -KH/BCSĐUBND-BDVTU

**KẾ HOẠCH**  
**xây dựng mô hình điểm “chính quyền thân thiện” xã, phường, thị trấn**

-----

Thực hiện Kết luận số 54-KL/TU ngày 03/3/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về việc tiếp tục thực hiện Nghị quyết số 110-NQ/TU ngày 11/7/2016 của Tỉnh ủy "về tăng cường và đổi mới sự lãnh đạo của các cấp ủy Đảng đối với công tác dân vận trong giai đoạn hiện nay" và Chương trình công tác năm 2021 của Ban Chỉ đạo tỉnh về thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở,

Căn cứ Kế hoạch số 18-KH/BDVTU-BCSĐUBND ngày 31/3/2021 về phối hợp thực hiện công tác dân vận trên địa bàn tỉnh năm 2021; Ban Cán sự đảng Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Dân vận Tỉnh ủy xây dựng Kế hoạch xây dựng mô hình điểm “Chính quyền thân thiện” xã, phường, thị trấn như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

1. Nhằm đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của chính quyền cơ sở từ “mệnh lệnh hành chính” sang “phục vụ, hướng dẫn, vận động, thuyết phục”.
2. Xây dựng phong cách "trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân", hướng đến sự hài lòng của người dân của đội ngũ cán bộ, công chức, chiến sỹ công an nhân dân ở cơ sở.
3. Việc triển khai xây dựng mô hình điểm phải được thực hiện nghiêm túc, tiết kiệm, hiệu quả; đồng thời phải có sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, chính quyền và sự phối hợp chặt chẽ giữa các tổ chức trong hệ thống chính trị.

**II. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM XÂY DỰNG MÔ HÌNH**

Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Dân vận Tỉnh ủy thống nhất lựa chọn, triển khai xây dựng thí điểm 03 mô hình “chính quyền thân thiện” tại Phường Trần Phú, thành phố Bắc Giang; thị trấn Đồi Ngô, huyện Lục Nam; xã Phúc Hòa, huyện Tân Yên.

Thời gian thực hiện: Từ tháng 9/2021 đến tháng 10/2022.

**III. NỘI DUNG TIÊU CHÍ XÂY DỰNG MÔ HÌNH**

**1. Đối với hoạt động của chính quyền**

*1.1. Đảm bảo công khai dân chủ, hướng tới chính quyền điện tử*

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính và quy trình giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề có liên quan đến thủ tục hành chính đối với các cá nhân và tổ chức tại trụ sở xã, phường, thị trấn và trên mạng xã hội (fanpage, zalo page, ...), trang thông tin điện tử của xã, phường, thị trấn ...

- Công khai số điện thoại của bí thư, phó bí thư đảng ủy, chủ tịch, phó chủ tịch ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và cán bộ, công chức cấp xã.

*TK*

- Niêm yết danh mục thủ tục hành chính và nội dung từng thủ tục hành chính theo quy định, công khai trên mục thông tin cải cách hành chính của xã, phường, thị trấn trên trang thông tin điện tử và trang mạng xã hội (fanpage, zalo page, ...).

- Thực hiện hệ thống tin nhắn trả kết quả cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch tại ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn.

- Lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tại các thôn, tổ dân phố thuộc các xã, phường, thị trấn xây dựng mô hình điểm "chính quyền thân thiện".

- Lắp camera theo dõi, giám sát cán bộ, công chức trong làm việc trực tiếp với người dân (cán bộ làm việc ở bộ phận một cửa, tiếp dân).

- Xây dựng hòm thư điện tử, địa chỉ zalo, facebook, ... để tiếp nhận ý kiến góp ý của tổ chức, cá nhân; đồng thời lắp đặt thiết bị điện tử tại bộ phận một cửa để người dân đánh giá trực tiếp hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính.

### *1.2. Đảm bảo cơ sở vật chất, môi trường công sở văn minh, thân thiện*

- Xây dựng cảnh quan môi trường cơ quan trụ sở UBND xã, phường, thị trấn thường xuyên đảm bảo "Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn" tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch (bồn hoa, cây xanh, ghế đá, điện sáng...).

- Bố trí máy phô tô phục vụ người dân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Bố trí phòng làm việc của bộ phận một cửa:

+ Bố trí internet wifi miễn phí cho người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn.

+ Bàn ghế, nước uống; tủ/kệ/giá và sách, báo phục vụ đón tiếp công dân đến làm việc tại bộ phận một cửa;

+ Sắp xếp, bố trí vị trí làm việc, các phòng làm việc của cán bộ, công chức, bố trí bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gọn gàng, khoa học đảm bảo tổ chức và công dân đến giao dịch thuận tiện, đáp ứng 4 tiêu chí "nhanh hơn, tiết kiệm hơn, hợp lý hơn, thân thiện hơn"; đảm bảo không có sự ngăn cách giữa cán bộ, công chức và nhân dân khi làm việc ở bộ phận một cửa.

### *1.3. Xây dựng hoạt động của chính quyền theo hướng gần gũi, thân thiện*

- Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân, tổ chức, cá nhân như:

+ Tổ chức lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn tại ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; trao giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế (theo thủ tục liên thông) tại nhà<sup>1</sup>.

+ Nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn của đất nước, người đứng đầu chính quyền soạn thảo nội dung và trực tiếp chúc mừng toàn thể nhân dân qua hệ thống thông tin truyền thanh của cơ sở, trang tin điện tử và các trang mạng xã hội của UBND cấp xã.

<sup>1</sup> Trao Kết quả thủ tục hành chính và thư chúc mừng của ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn, kèm theo các quy tắc, quy định trong thực hiện văn minh trong tổ chức việc cưới, việc tang và lễ hội... (Mẫu số 03)

- Hàng năm gặp gỡ, tiếp xúc với các tổ chức, cá nhân có nhiều hoạt động ủng hộ địa phương, những người có uy tín đang sinh sống tại địa phương. Gửi thư cảm ơn tổ chức, cá nhân có những đóng góp bằng sức lực, trí tuệ, vật chất góp phần xây dựng đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư... (Mẫu số 01).

+ Tổ chức đoàn đến thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời kèm theo Quy định về thực hiện nếp sống văn minh trong việc tang (Mẫu số 04)

+ Gửi thư xin lỗi với nhân dân, tổ chức, cá nhân về giải quyết công việc còn chậm, không đúng hẹn, trong quá trình tiếp dân còn những thiếu sót, phiền hà... (Mẫu 02)

## **2. Đối với cán bộ công chức**

*2.1. Xây dựng hình ảnh người đứng đầu chính quyền gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với nhân dân*

- Thường xuyên gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong công tác của người cán bộ, đảng viên trong học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh. Đặc biệt là trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với nhân dân theo hướng "trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân". Chịu trách nhiệm trước cấp ủy đảng, trước nhân dân về công tác điều hành toàn bộ hoạt động của chính quyền và việc thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên thuộc ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn do mình quản lý.

- Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ công chức, nhân viên thuộc chính quyền quản lý. Thường xuyên làm tốt công tác bồi dưỡng, giáo dục, đôn đốc nhắc nhở, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ công chức, nhất là công chức làm việc tại bộ phận một cửa, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho nhân dân.

- Xây dựng và thực hiện nghiêm Quy chế tiếp công dân theo Luật Tiếp Công dân; niêm yết công khai các quy định về tổ chức tiếp công dân và xem xét giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo.

- Thực hiện nghiêm Quy chế đối thoại với nhân dân theo Điều 125, Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015. Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn tổ chức đối thoại trực tiếp với nhân dân định kỳ ít nhất 1 lần/năm theo Quyết định số 1158-QĐ/TU, ngày 09/7/2015 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy<sup>2</sup>.

- Chủ tịch ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn thường xuyên lắng nghe, tiếp thu ý kiến góp ý của nhân dân tham gia xây dựng chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của nhân dân theo quy định của pháp luật; đồng thời kiên trì tuyên truyền, giải thích, thuyết phục nhân dân đối với những vấn đề nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận. Thực hiện nghiêm Quyết định số 1157-QĐ/TU, ngày 09/7/2015 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Quy chế tiếp xúc, đối thoại trực tiếp của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền các cấp với nhân dân.

<sup>3</sup> Quy định trách nhiệm của cấp ủy đảng, chính quyền các cấp tiếp thu ý kiến góp ý của Mặt trận Tổ quốc, các đoàn

2.2. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên; cán bộ, chiến sỹ lực lượng công an cơ sở thân thiện và có trách nhiệm với nhân dân

- Mỗi cán bộ, công chức, nhân viên; cán bộ, chiến sỹ lực lượng công an đều phải gương mẫu và thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống của người cán bộ, đảng viên, đạo đức công vụ, lễ lối, tác phong công tác trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với nhân dân. Thực hiện tốt "nụ cười công sở", tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho nhân dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện nghiêm "4 xin", "4 luôn" và "5 không":

"4 xin": Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép

"4 luôn": Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ

"5 không":

**Không** cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà

**Không** quan liêu, vô cảm, vô trách nhiệm

**Không** tham nhũng, lãng phí, lợi ích nhóm

**Không** xu nịnh, chạy chọt, gian dối

**Không** lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ

#### IV. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

T T	Nội dung, yêu cầu	Thời gian (tháng/năm)	Đơn vị thực hiện
1	Thống nhất chọn điểm; xây dựng kế hoạch phối hợp triển khai thực hiện mô hình.	8/2021	
2	Thành lập Ban chỉ đạo xây dựng "chính quyền thân thiện". Thành phần: Phó Bí thư, Chủ tịch UBND huyện, thành phố- Trưởng ban chỉ đạo, Trưởng ban dân vận huyện, thành ủy- Phó Trưởng ban chỉ đạo: Phó chủ tịch UBND và trưởng công an huyện, thành phố - Phó Ban Chỉ đạo. Lãnh đạo một số phòng, ban, đơn vị của huyện và bí thư đảng ủy, chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn (cơ sở được chọn làm điểm chỉ đạo) là thành viên	9-10/2021	Huyện ủy Lục Nam, Tân Yên và Thành ủy Bắc Giang
3	Tiến hành khảo sát, phân tích, đánh giá thực trạng chính quyền cơ sở nơi xây dựng điểm; ban hành kế hoạch xây dựng "Chính quyền thân thiện" <sup>4</sup> .	9-10/2021	Ban Chỉ đạo cấp huyện
4	Phân công nhiệm vụ thành viên Ban Chỉ đạo để thực hiện Kế hoạch	9-10/2021	Ban Chỉ đạo cấp huyện

thể chính trị - xã hội và nhân dân tham gia xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền.

<sup>4</sup> (Những thuận lợi, khó khăn khi thực hiện Kế hoạch. Các nguồn lực để thực hiện: Nhân lực, cơ sở vật chất, kinh phí thực hiện. Tiến độ thực hiện)

5	Ban hành kế hoạch xây dựng "Chính quyền thân thiện" và phân công nhiệm vụ cụ thể cho tập thể, cá nhân	9-10/2021	Đảng ủy cơ sở
6	Xây dựng, lắp đặt các pano, khẩu hiệu; xây dựng các mẫu thư triển khai, thực hiện ở chính quyền nơi thực hiện thí điểm	9-12/2021	Chính quyền cơ sở
7	Tổ chức Hội nghị ra mắt mô hình điểm "chính quyền thân thiện". Thành phần: Đại diện lãnh đạo UBND tỉnh, Ban Dân vận Tỉnh ủy, lãnh đạo huyện, thành ủy, UBND huyện, thành phố, thành viên ban chỉ đạo và đại diện cơ sở	10/2021	Ban Dân vận Tỉnh ủy
8	<i>Kiến toàn tổ chức, bộ máy, quy chế</i> - củng cố, kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ, thành lập các tiểu ban; bổ sung kinh phí cho hoạt động của Ban chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ; Ban thanh tra Nhân dân; Ban giám sát đầu tư của cộng đồng - Rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện Quy chế dân chủ của xã, phường, thị trấn; nội quy, quy chế làm việc của đảng ủy, ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn <sup>5</sup> ; Quy chế làm việc của Ban Chỉ đạo; Quy chế làm việc của ban thanh tra Nhân dân; Quy chế làm việc của ban giám sát đầu tư của cộng đồng; Thông báo phân công nhiệm vụ cụ thể cho thành viên Ban Chỉ đạo; Hương ước, Quy ước thôn, bản, tổ dân phố nơi tổ chức làm điểm. - Rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy định về văn minh, văn hóa công sở và quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức <sup>6</sup>	9-10/2021	Đảng ủy cơ sở
9	Tổ chức Hội nghị tập huấn. Nội dung tập huấn: Xây dựng mô hình điểm "chính quyền thân thiện"; hoạt động của Ban thanh tra nhân dân; Ban giám sát đầu tư của cộng đồng; hoạt động của Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở <sup>7</sup> .	10/2021	Ban Dân vận Tỉnh ủy
10	Tổ chức khảo sát về sự hài lòng của người dân theo phiếu đánh giá	1-6/2022	Ban Chỉ đạo cấp huyện
11	Tổ chức Hội nghị tổng kết mô hình điểm. Thành phần: Đại diện lãnh đạo UBND tỉnh, Ban Dân vận Tỉnh ủy, lãnh đạo huyện, thành ủy, UBND huyện, thành phố, thành viên ban chỉ đạo và đại diện cơ sở	10/2022	Ban Dân vận Tỉnh ủy

<sup>5</sup> Theo Nghị định số 04/2015/NĐ-CP ngày 09/01/2015 của Chính Phủ.

<sup>6</sup> Theo Quy chế văn hóa công sở của ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn theo Quyết định số 75/2007/QĐ-UBND ngày 30/8/2007 của Ủy ban nhân dân tỉnh "về ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Bắc Giang"

<sup>7</sup> Căn cứ vào yêu cầu thực tiễn của địa phương làm điểm, lựa chọn nội dung tập huấn cho phù hợp.

## V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Ban Cán sự Đảng Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo UBND tỉnh

- Hỗ trợ, tạo điều kiện về cơ chế, kinh phí và các điều kiện để triển khai xây dựng mô hình điểm đạt hiệu quả, có khả năng nhân rộng toàn tỉnh.
- Hỗ trợ các xã, phường, thị trấn xây dựng mô hình điểm đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin để xây dựng chính quyền điện tử; triển khai khảo sát, đầu tư, lắp đặt hệ thống truyền thanh thông minh tại các xã, phường, thị trấn xây dựng mô hình điểm "chính quyền thân thiện".
- Chỉ đạo ủy ban nhân dân huyện, thành phố quan tâm, trực tiếp tham gia xây dựng mô hình điểm "Chính quyền thân thiện" cấp cơ sở; đảm bảo cơ chế, kinh phí và các điều kiện xây dựng mô hình điểm "chính quyền thân thiện".
- Chỉ đạo Công an tỉnh phối hợp với chính quyền địa phương xây dựng mô hình điểm "Công an thân thiện" tại các đơn vị chọn điểm.

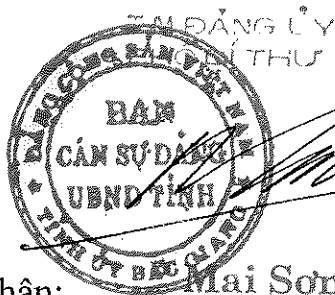
### 2. Ban Dân vận Tỉnh ủy

- Phân công cán bộ phụ trách, theo dõi, hướng dẫn các địa phương, đơn vị xây dựng mô hình điểm chính quyền thân thiện.
- Chủ trì, phối hợp tổ chức hướng dẫn thành lập, triển khai các hoạt động, theo dõi, kiểm tra, giám sát hoạt động và tổng kết đánh giá kết quả thực hiện mô hình.
- Chuẩn bị nội dung, hỗ trợ kinh phí tổ chức hội nghị ra mắt mô hình, hội nghị tập huấn triển khai hoạt động của mô hình; thiết kế, in ấn và lắp đặt số khẩu hiệu, mẫu thư và mẫu khảo sát.
- Hướng dẫn Ban Dân vận huyện, thành ủy chủ trì phối hợp tham mưu thành lập "Ban Chỉ đạo xây dựng chính quyền thân thiện"; ban hành kế hoạch xây dựng mô hình điểm "Chính quyền thân thiện".

### 3. Công an tỉnh

Ban hành Kế hoạch xây dựng mô hình điểm "công an thân thiện" xã, phường, thị trấn tại Phường Trần Phú, thành phố Bắc Giang; thị trấn Đồi Ngô, huyện Lục Nam; xã Phúc Hòa, huyện Tân Yên./.

**BCS ĐẢNG ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**



**Mai Sơn**

**BAN DÂN VẬN TỈNH ỦY**

**TRƯỞNG BAN**



**Phạm Văn Thịnh**

Nơi nhận:

- BCS Đảng Chính phủ, Ban Dân vận Trung ương,
- Thường trực Tỉnh ủy,
- BCS Đảng UBND tỉnh, Ban Dân vận Tỉnh ủy,
- Công an tỉnh, Sở Nội vụ,
- Công nghệ thông tin điện tử tỉnh,
- UBND, BDV: Lục Nam, Tân Yên, TP Bắc Giang,
- Lưu: BDVTU, Văn phòng UBND tỉnh.

**PHỤ LỤC**  
**danh mục mẫu thư, bảng biểu, sổ sách và phiếu khảo sát**

Thư cảm ơn	Mẫu số 01
Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả	Mẫu số 02
Thư chúc mừng	Mẫu số 03
Thư chia buồn	Mẫu số 04
Bảng niêm yết các thủ tục hành chính	Mẫu NY 01
Danh mục TTHC lĩnh vực	Mẫu NY 02
Nội dung từng thủ tục hành chính được niêm yết	Mẫu NY 03
Nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân; tổ chức	Mẫu NY 04
Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông	Mẫu NY 05
Phiếu khảo sát lấy ý kiến của cán bộ, công chức xã (phường, thị trấn) về nội dung thực hiện Quy chế dân chủ tại cơ quan xã (phường, thị trấn)	Mẫu PKS 01
Phiếu khảo sát lấy ý kiến của người dân đối với chủ tịch ủy ban nhân dân xã (phường, thị trấn)	Mẫu PKS 02
Phiếu khảo sát lấy ý kiến của người dân về kết quả thực hiện Quy chế dân chủ ở xã (phường, thị trấn)	Mẫu PKS 03
Phiếu khảo sát lấy ý kiến của người dân, tổ chức về thực hiện thủ tục hành chính	Mẫu PKS 04
Phiếu khảo sát lấy ý kiến của người dân đối với công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Mẫu PKS 05
Phiếu khảo sát lấy ý kiến của người dân về nội dung văn minh, văn hóa công sở của ủy ban nhân dân cấp xã	Mẫu PKS 06
Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với mô hình điểm "chính quyền thân thiện"	Mẫu PKS 07

Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 01

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN(1)  
UBND XÃ .....(2)

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

Số:...../TCO-...

...,ngày ... tháng ... năm 20...

## THƯ CẢM ƠN

V/v .....(3).....

Kính gửi: Tổ chức, cá nhân.....(4).....

.....(2).....vừa qua đã nhận được.....(3)..... của  
ông (bà) hoặc cơ quan, tổ chức.....(4).....,

Địa chỉ: .....(5).....;

Về việc .....(3).....

Sau khi nghiên cứu.....(3)..... của ông (bà) .....(4).....

.....(2)..... nhận thấy.....(6) .....của Ông (Bà)  
.....; ....(2).....được học hỏi, rút kinh nghiệm và sẽ bổ sung, hoàn  
thiện (*tùy nội dung thực tế của UBND xã*) trong .....(7).....

Chúc .....(4).....sức khỏe, hạnh phúc!

Xin chân thành cảm ơn Ông (Bà)!

### Nơi nhận:

- Như trên;
- Các cơ quan, đơn vị có liên quan;
- Lưu: VT.

### CHỦ TỊCH

(Ký và ghi rõ họ tên, đóng dấu)

### \* Ghi chú:

- (1): Tên cơ quan chủ quản;
- (2): Tên UBND xã, phường, thị trấn;
- (3): Trích yếu nội dung của thư cảm ơn;
- (4): Tên tổ chức, cá nhân cần cảm ơn;
- (5): Địa chỉ của cá nhân, tổ chức cần cảm ơn;
- (6): Nội dung của thư cảm ơn;
- (7): Kế hoạch, hướng dẫn, quy chế,... của UBND xã, phường, thị trấn.



Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 02

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ/  
CẤP XÃ

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

Số:...../PXL-

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

### PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng...năm ..., (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của Ông/Bà/Tổ chức); mã số: .....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: .....giờ..., ngày...tháng...năm...

Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(*tên cơ quan, đơn vị*) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày ..... tháng ... năm .....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử)

ỦY BAN NHÂN DÂN ...  
 CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
 Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
 1960 - 1969 ...

**THƯ CHÚC MỪNG**

Ủy ban nhân dân xã, thị trấn

*Kính chúc*

Ông ...  
 Ông ...  
 Ông ...

**Trăm năm hạnh phúc**

**CHÚC MỪNG**

Ngày ... tháng ... năm 2019

**Một số điều cần lưu ý khi tổ chức lễ cưới**

1. Lễ cưới cần được tổ chức trang trọng, tiết kiệm, vui tươi, thân thiện phù hợp với phong tục, tập quán, truyền thống văn hóa vùng địa phương, dân tộc, tôn giáo.
2. Trang phục lễ cưới nên phù hợp, không rườm rà, phô trương; trang phục lễ cưới, chủ yếu phù hợp, phù hợp với văn hóa dân tộc.
3. Âm nhạc trong lễ cưới phải mang tính tươi vui thanh âm, hào hứng vui vẻ, phù hợp phép.
4. Tổ chức lễ cưới không tổ chức tiệc cưới, ăn tiệc, ăn uống, khuyến khích tổ chức tại Nhà Văn hóa thôn, khu dân cư.

TRƯỞNG ỦY BAN NHÂN DÂN ...  
 Ủy ban nhân dân xã, thị trấn  
 Quy định về Văn hóa Xã hội và Minh chứng (19)  
 1960 - 1969 ...

ỦY BAN NHÂN DÂN ...  
 CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
 Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
 1960 - 1969 ...

**THƯ CHÚC MỪNG**

Ủy ban nhân dân xã, thị trấn

*Kính chúc mừng gia đình*

Ông ...  
 Ông ...  
 Ông ...

**Cả trăm năm hạnh phúc**

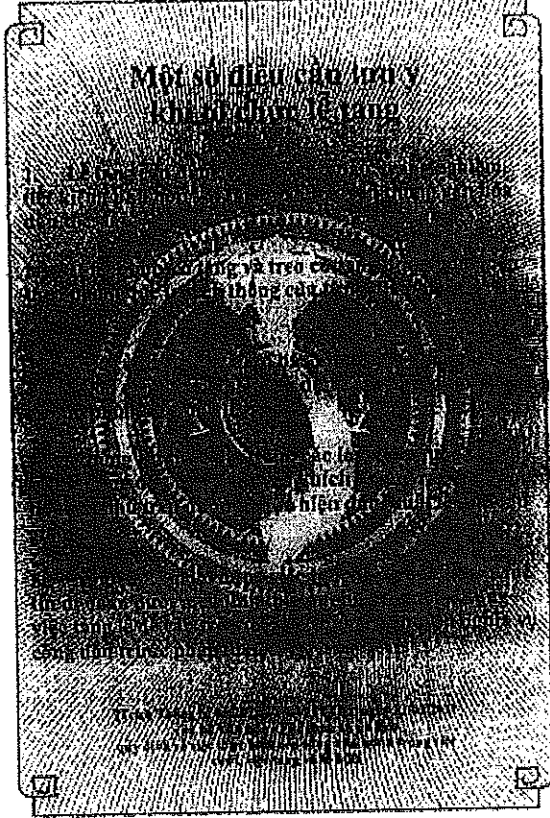
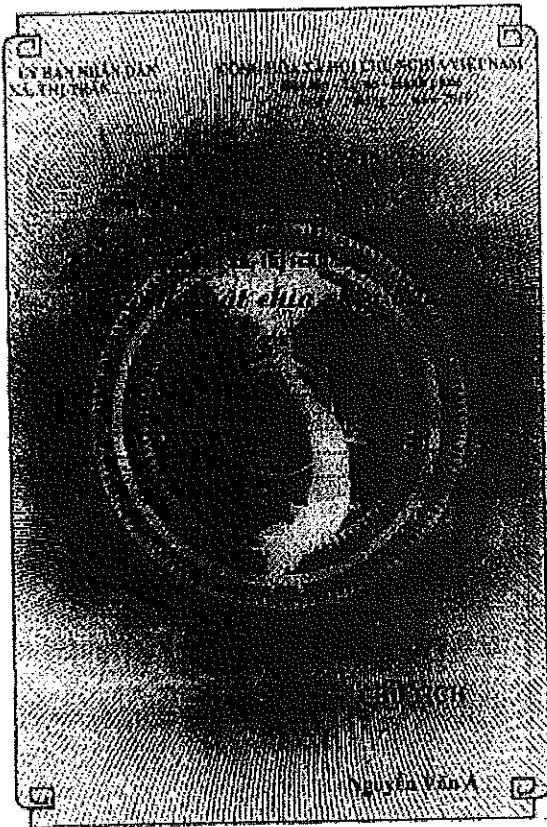
Ông ...  
 Ông ...  
 Ông ...

**CHÚC MỪNG**

Ngày ... tháng ... năm 2019

**NHỮNG ĐIỀU CẦN LƯU Ý  
KHI CHĂM SÓC TRẺ SAU SINH**

1. Thực hiện việc đăng ký khai sinh, báo hiệu y tế, đăng ký hộ khẩu cho trẻ em dưới 5 tuổi tại UBND xã.
2. Chú ý vệ sinh cho trẻ bằng khăn mềm rửa sạch và lau khô tay - chân - miệng. Người chăm sóc trẻ cần rửa tay sạch sẽ trước khi bế, tiếp xúc với trẻ để tránh lây nhiễm cho trẻ.
3. Trẻ em cần được tiêm vắc-xin tại các trạm y tế gần nhà để được chăm sóc, dự phòng và chữa trị các bệnh tật cho trẻ.
4. Thực hiện việc tiêm chủng vắc-xin đầy đủ, đúng độ tuổi và thời gian quy định.



**BẢNG NIÊM YẾT CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC PHẠM VI GIẢI QUYẾT CỦA... (Tên cơ quan/địa phương)**

1

DANH MỤC TTHC LĨNH VỰC...			DANH MỤC TTHC LĨNH VỰC...			DANH MỤC TTHC LĨNH VỰC...			DANH MỤC TTHC LĨNH VỰC...		
Stt	Tên thủ tục hành chính	Trang	Stt	Tên thủ tục hành chính	Trang	Stt	Tên thủ tục hành chính	Trang	Stt	Tên thủ tục hành chính	Trang
...	.....	...	...	.....	...	...	.....	...	...	.....	...
DANH MỤC TTHC LĨNH VỰC...			DANH MỤC TTHC LĨNH VỰC...			DANH MỤC TTHC LĨNH VỰC...			TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH		
Stt	Tên thủ tục hành chính	Trang	Stt	Tên thủ tục hành chính	Trang	Stt	Tên thủ tục hành chính	Trang			
...	.....	...	...	.....	...	...	.....	...			

**Lưu ý:** Bảng gắn trên tường, vị trí đặt bảng phải thích hợp, không quá cao hoặc quá thấp để cá nhân dễ đọc, dễ tiếp cận. Nơi đặt bảng phải có khoảng trống đủ rộng để người đọc có thể tìm hiểu, trao đổi, ghi chép; không sử dụng kính, màng nhựa, lưới thép hoặc cửa có khóa để che chắn bảng niêm yết thủ tục hành chính.

Bảng niêm yết thủ tục hành chính có kích thước thích hợp, đảm bảo niêm yết đầy đủ các thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực và nội dung hướng dẫn về quyền phản ánh, kiến nghị và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

<sup>1</sup> Phụ lục số IV ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017

Danh mục TTHC lĩnh vực .....<sup>2</sup>

STT	TÊN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	TRANG
01	Tên thủ tục hành chính a1	1
02	Tên thủ tục hành chính a2	2
03	Tên thủ tục hành chính a3	3
04	Tên thủ tục hành chính a4	4
05	Tên thủ tục hành chính a5	5
06	Tên thủ tục hành chính a6	6

**Lưu ý:** Danh mục thủ tục hành chính theo lĩnh vực được ghi rõ tên thủ tục hành chính và số thứ tự tương ứng của từng thủ tục hành chính.

<sup>2</sup> Phụ lục số IV ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017

### 3. Mẫu Nội dung từng thủ tục hành chính được niêm yết<sup>3</sup>

#### 1. Tên thủ tục hành chính 1

- Trình tự thực hiện:
- Cách thức thực hiện:
- Thành phần, số lượng hồ sơ:
- Thời hạn giải quyết:
- Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:
- Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:
- Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:
- Lệ phí (nếu có):
- Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai (nếu có):
- Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính (nếu có):
- Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

#### 2. Tên thủ tục hành chính 2

...

---

<sup>3</sup> Phụ lục số IV ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017

#### 4. Mẫu Nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức<sup>4</sup>

##### TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

Văn phòng Bộ.../cơ quan ngang Bộ/Văn phòng UBND tỉnh... mong nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo các nội dung sau đây:

- Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan, cán bộ, công chức nhà nước như: từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính...

- Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

- Đề xuất phương án xử lý những phản ánh nêu trên hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

##### **Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận theo một trong các cách thức sau:**

- Gửi qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân tại địa chỉ:

<https://nguoidan.chinhphu.vn> hoặc Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân tại địa chỉ: <https://doanhnghiep.chinhphu.vn>

- Gửi đến cơ quan: (Ghi rõ địa chỉ tên cơ quan tiếp nhận; địa chỉ liên hệ: số nhà, đường phố, quận/huyện, tỉnh/ thành phố; số fax).

- Số điện thoại chuyên dùng: điện thoại cố định, điện thoại di động (nếu có).

- Địa chỉ thư điện tử:

##### **Lưu ý:**

- Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; ghi rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

- Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;

- Không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

<sup>4</sup> Phụ lục số IV ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ,  
 NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ  
 TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH  
 CHÍNH CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN  
 TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT  
 NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:..... /TTPVHCC(BPTNTKQ)

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**SỐ THEO DÕI HỒ SƠ<sup>5</sup>**

STT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12

**Ghi chú:** Số theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.

<sup>5</sup> Mẫu số 06 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP



## MẪU BẢNG KHẨU HIỆU, CÁC MẪU THU

1- *Khẩu hiệu*: Cán bộ, công chức quyết tâm thực hiện tốt

"4 xin": Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép

"4 luôn": Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ

"5 không":

**Không** cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà

**Không** quan liêu, vô cảm, vô trách nhiệm

**Không** tham nhũng, lãng phí, lợi ích nhóm

**Không** xu nịnh, chạy chọt, gian dối

**Không** lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ

2. *Xây dựng và khảo sát ý kiến của cán bộ và nhân dân*

- Phát phiếu khảo sát lấy ý kiến của nhân dân đánh giá, nhận xét đối với cách thức giải quyết công việc, cải cách thủ tục hành chính, giải quyết các thủ tục hành chính... phong cách làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức với 3 mức độ (rất hài lòng, hài lòng, chưa hài lòng) đối với chính quyền cơ sở.

- Ưu tiên ứng dụng công nghệ thông tin, sử dụng máy khảo sát tự động lấy ý kiến, khảo sát sự hài lòng của Nhân dân đối với thái độ, tác phong, chất lượng chuyên môn của cán bộ, công chức thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với người dân.

PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CẤP XÃ VỀ NỘI DUNG THỰC HIỆN QUY CHẾ DÂN CHỦ TẠI CƠ QUAN XÃ (PHƯỜNG, THỊ TRẤN)

Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số nội dung dưới đây

Nội dung khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)
<b>Câu 1:</b> Ông/bà đã được, tuyên truyền, phổ biến về việc thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập tại đảng uỷ, UBND xã (phường, thị trấn) nơi mình công tác chưa ?	<input type="checkbox"/> Chưa được tuyên truyền, phổ biến <input type="checkbox"/> Đã biết qua các phương tiện thông tin đại chúng, nhưng bản thân không quan tâm tìm hiểu rõ. <input type="checkbox"/> Đã được tuyên truyền, phổ biến <input type="checkbox"/> Biết và hiểu rõ các quy định về thực hiện dân chủ trong cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập
<b>Câu 2.</b> Theo Ông/Bà các khẩu hiệu về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở được bố trí như thế nào?	<input type="checkbox"/> Bố trí gọn gàng, nơi dễ quan sát <input type="checkbox"/> Bố trí nơi khó quan sát <input type="checkbox"/> Bố trí nơi không quan sát được <input type="checkbox"/> Không bố trí treo khẩu hiệu
<b>Câu 3:</b> Ông/bà nắm được những quy định về thực hiện dân chủ trong cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thông qua hình thức nào ?	<input type="checkbox"/> Qua việc tuyên truyền, phổ biến tại cơ quan, đơn vị <input type="checkbox"/> Qua việc sinh hoạt các tổ chức, đoàn thể của cơ quan, đơn vị <input type="checkbox"/> Qua các phương tiện thông tin, đại chúng
<b>Câu 4:</b> Việc tuyên truyền, phổ biến, triển khai thực hiện dân chủ trong cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập tại cơ quan, đơn vị đang công tác có thường xuyên không ?	<input type="checkbox"/> Không triển khai thực hiện <input type="checkbox"/> Có thực hiện nhưng hình thức, chưa thường xuyên <input type="checkbox"/> Thực hiện thường xuyên và đầy đủ các quy định về thực hiện dân chủ trong cơ quan, đơn vị.
<b>Câu 5:</b> Ông/bà đánh giá về tinh thần, trách nhiệm triển khai thực hiện dân chủ ở cơ quan, đơn vị của người đứng đầu cấp uỷ, UBND nơi ông/bà công tác như thế nào ?	<input type="checkbox"/> Thiếu tinh thần trách nhiệm <input type="checkbox"/> Có tinh thần trách nhiệm, nhưng hình thức, hiệu quả chưa cao <input type="checkbox"/> Thể hiện tốt vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong triển khai thực hiện quy chế dân chủ ở cơ quan, đơn vị.
<b>Câu 6:</b> UBND nơi ông/bà công tác có tổ chức hội nghị cán bộ, công chức hàng năm không?	<input type="checkbox"/> Có <span style="margin-left: 150px;"><input type="checkbox"/> Không</span>
<b>Câu 7:</b> Việc chấp hành các nội quy, quy chế, quy định của cán bộ, công chức nơi ông/bà công tác ở mức độ nào?	<input type="checkbox"/> Không nghiêm túc <input type="checkbox"/> Chấp hành chưa cao <input type="checkbox"/> Nghiêm túc
<b>Câu 8:</b> UBND cấp xã có thực hiện công khai những nội dung sau đây không?	
- Các nội quy, quy chế	<input type="checkbox"/> Có <span style="margin-left: 150px;"><input type="checkbox"/> Không</span>
- Kinh phí hoạt động hàng năm, quyết toán kinh phí hàng năm của UBND; tài sản, trang thiết bị của UBND; kết quả kiểm toán.	<input type="checkbox"/> Có <span style="margin-left: 150px;"><input type="checkbox"/> Không</span>
- Tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng; việc nâng bậc lương, nâng ngạch, đánh giá, xếp loại công chức; khen thưởng, kỷ luật...	<input type="checkbox"/> Có <span style="margin-left: 150px;"><input type="checkbox"/> Không</span>
<b>Câu 9:</b> Việc công khai các nội dung theo quy định được thực hiện bằng hình thức nào ?	<input type="checkbox"/> Niêm yết tại cơ quan, đơn vị; <input type="checkbox"/> Thông báo tại hội nghị cán bộ, công chức xã <input type="checkbox"/> Thông báo bằng văn bản gửi toàn thể cán bộ, công chức, <input type="checkbox"/> Hình thức khác

<p><b>Câu 10:</b> Ông/bà có được tham gia ý kiến về kế hoạch tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức; bầu cử, bổ trí, sử dụng cán bộ, công chức, trước khi người đứng đầu quyết định hay không ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Không được tham gia</p> <p><input type="checkbox"/> Người đứng đầu UBND không công khai lấy ý kiến CBCC nên không được biết.</p> <p><input type="checkbox"/> Được tham gia, nhưng người đứng đầu UBND không tôn trọng ý kiến của tập thể đa số</p> <p><input type="checkbox"/> Được tham gia, những ý kiến của tập thể đa số được tôn trọng.</p>
<p><b>Câu 11:</b> Việc tham gia đóng góp ý kiến đối với những nội dung theo quy định thực hiện dân chủ trong UBND được thực hiện bằng hình thức nào ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Cán bộ, công chức tham gia ý kiến trực tiếp hoặc tham gia ý kiến thông qua người đại diện với người đứng đầu UBND.</p> <p><input type="checkbox"/> Thông qua hội nghị cán bộ, công chức, của UBND.</p> <p><input type="checkbox"/> Phát phiếu hỏi ý kiến trực tiếp, gửi dự thảo văn bản để cán bộ, công chức tham gia ý kiến</p>
<p><b>Câu 12:</b> Ông/bà có được thực hiện quyền giám sát của mình trong việc Sử dụng kinh phí hoạt động, chấp hành chính sách, chế độ quản lý và sử dụng tài sản; việc thực hiện các nội quy, quy chế của UBND không ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Không</p> <p><input type="checkbox"/> Được thực hiện nhưng chỉ mang tính hình thức.</p> <p><input type="checkbox"/> Được thực hiện và có hiệu quả trong thực hiện QCDC</p> <p><input type="checkbox"/> Ý kiến khác:.....</p>
<p><b>Câu 13:</b> Ông/bà đánh giá thế nào về hiệu quả của tổ chức công đoàn xã nơi công tác ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Hoạt động hình thức, không hiệu quả</p> <p><input type="checkbox"/> Hoạt động hiệu quả</p> <p><input type="checkbox"/> Ý kiến khác:.....</p> <p>.....</p>
<p><b>Câu 14:</b> Người đứng đầu UBND xã (phường, thị trấn) nơi ông/bà công tác có chỉ đạo tổ chức triển khai thực hiện việc giải quyết công việc với công dân, cơ quan, đơn vị có liên quan không (bộ phận một cửa, niêm yết công khai các thủ tục hành chính, bố trí nơi tiếp dân, thực hiện việc tiếp dân và tổ chức hòm thư góp ý v.v) ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Có <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> Không</span></p>
<p><b>Câu 15:</b> Theo ông/bà, cán bộ, công chức tại UBND xã (phường, thị trấn) có biểu hiện quan liêu, hách dịch, cửa quyền, tham nhũng, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết công việc của công dân, tổ chức hay không?</p>	<p><input type="checkbox"/> Có <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> Không</span></p>
<p><b>Câu 16:</b> Ông/bà đánh giá chung việc tổ chức triển khai thực hiện dân chủ trong hoạt động của UBND xã (phường, thị trấn) nơi ông/bà công tác đạt mức nào ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Yếu</p> <p><input type="checkbox"/> Trung bình</p> <p><input type="checkbox"/> Khá</p> <p><input type="checkbox"/> Tốt</p>
<p><b>Câu 17:</b> Theo ông/bà, để việc thực hiện dân chủ trong hoạt động của UBND xã (phường, thị trấn) đạt kết quả tốt thì yếu tố nào là quan trọng ? (có thể đánh dấu nhiều phương án trả lời)</p>	<p><input type="checkbox"/> Trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức triển khai thực hiện của người đứng đầu</p> <p><input type="checkbox"/> Trách nhiệm thực hiện của cán bộ, công chức</p> <p><input type="checkbox"/> Vai trò giám sát của của cán bộ, công chức xã (đoàn viên)</p> <p><input type="checkbox"/> Ý kiến khác:.....</p> <p>.....</p>

***Trân trọng cảm ơn ông/bà!***

Mẫu PKS 02

PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN  
ĐỐI VỚI CHỦ TỊCH UBND XÃ, PHƯỜNG, THỊ TRẤN

Ông/bà vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân và ý kiến đánh giá của mình về một số nội dung sau đây:

- Là người dân xã (phường, thị trấn)
- Là người đến liên hệ công tác, giải quyết hồ sơ

Nội dung khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)
<b>I. TIẾP CÔNG DÂN</b>	
<b>Câu 1.</b> Theo ông/bà biết, công tác tiếp dân ở UBND xã (phường, thị trấn) tổ chức hoạt động như thế nào?	<input type="checkbox"/> Thường xuyên. <input type="checkbox"/> Định kỳ <input type="checkbox"/> Chưa rõ
<b>Câu 2.</b> Ông/bà có bao nhiêu lần tham dự tiếp công dân?	<input type="checkbox"/> Trên 3 lần <input type="checkbox"/> Từ 1 - 3 lần <input type="checkbox"/> Chưa từng lần nào
<b>Câu 3.</b> Ông/bà đánh giá như thế nào về thái độ người cán bộ tiếp công dân	<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 hoặc khó chịu <input type="checkbox"/> Hách dịch, những nhiều
<b>Câu 4.</b> Ông/bà đánh giá như thế nào về năng lực chuyên môn người cán bộ tiếp công dân.	<input type="checkbox"/> Hoạt bát, nhanh nhẹn, tiếp dân tốt <input type="checkbox"/> Hiểu rõ những ý kiến của người dân, giải đáp thỏa đáng <input type="checkbox"/> Hiểu rõ những ý kiến của người dân, chưa giải đáp thỏa đáng <input type="checkbox"/> Hiểu một phần ý kiến của người dân <input type="checkbox"/> Không nắm được nội dung sau khi tiếp công dân
<b>II. ĐỐI THOẠI TRỰC TIẾP CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CHÍNH QUYỀN VỚI NHÂN DÂN</b>	
<b>Câu 5.</b> Ông/bà đã từng nghe nói về đối thoại trực tiếp chưa?	<input type="checkbox"/> Đã nghe nói, Rất hiểu rõ <input type="checkbox"/> Đã nghe nói <input type="checkbox"/> Chưa nghe nói
<b>Câu 6.</b> Ông/Bà đã từng tham dự đối thoại trực tiếp ở mức độ nào?	<input type="checkbox"/> Tham dự nghe và phát biểu ý kiến <input type="checkbox"/> Tham dự nghe, không tham gia có ý kiến gì <input type="checkbox"/> Chưa từng tham dự
<b>Câu 7.</b> Theo Ông/bà đối thoại trực tiếp có những nội dung gì?	<input type="checkbox"/> Thông báo tình hình kinh tế - xã hội <input type="checkbox"/> Nghe ý kiến phản ánh, đóng góp, trao đổi của nhân dân về: chủ trương, chính sách; công tác quản lý, điều hành; các vấn đề bức xúc trong nhân dân <input type="checkbox"/> Giải quyết một vấn đề cụ thể <input type="checkbox"/> Chưa quan tâm

<p><b>Câu 8.</b> Theo ông/bà chất lượng đối thoại trực tiếp được thực hiện tại xã (phường, thị trấn) như thế nào?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Đáp ứng được đầy đủ nguyện vọng người dân.</li> <li><input type="checkbox"/> Nhiều nội dung đáp ứng được nguyện vọng người dân.</li> <li><input type="checkbox"/> Chỉ đáp ứng được một số ít nguyện vọng người dân.</li> <li><input type="checkbox"/> Chưa giải đáp được một trong những vấn đề của người dân.</li> <li><input type="checkbox"/> Đối thoại quá hình thức.</li> </ul>
<p><b>III. GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO</b></p>	
<p><b>Câu 9.</b> Ông/bà nắm được, tình hình khiếu nại, tố cáo ở địa phương như thế nào?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Rất ít có khiếu nại, tố cáo.</li> <li><input type="checkbox"/> Ít có khiếu nại, tố cáo,</li> <li><input type="checkbox"/> Khiếu nại, tố cáo thường xuyên.</li> <li><input type="checkbox"/> Khiếu nại, tố cáo thường xuyên, có khiếu nại, tố cáo vượt cấp</li> <li><input type="checkbox"/> Khiếu nại, tố cáo thường xuyên. Có khiếu nại, tố cáo kéo dài.</li> </ul>
<p><b>Câu 10.</b> Ông/bà đã từng tham gia khiếu nại, tố cáo chưa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Chưa từng tham gia</li> <li><input type="checkbox"/> Từng tham gia</li> <li><input type="checkbox"/> Thỉnh thoảng tham gia khi có việc cần khiếu nại, tố cáo</li> <li><input type="checkbox"/> Đã khiếu nại, tố cáo nhiều lần</li> </ul>
<p><b>Câu 11.</b> Ông/bà nhận thấy công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của cán bộ, công chức như thế nào?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Chủ động quan tâm, nắm tình hình, giải quyết kịp thời</li> <li><input type="checkbox"/> Chủ động quan tâm, nhưng chưa giải quyết kịp thời</li> <li><input type="checkbox"/> Thờ ơ, thiếu thân thiện</li> <li><input type="checkbox"/> Hách dịch, nhũng nhiễu</li> <li><input type="checkbox"/> Gọi ý quà tặng để giải quyết.</li> </ul>
<p><b>Câu 12.</b> Ông/bà đánh giá như thế nào về chất lượng giải quyết khiếu nại, tố cáo của UBND xã (phường, thị trấn)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Giải quyết kịp thời thỏa đáng</li> <li><input type="checkbox"/> Giải quyết thỏa đáng nhưng chưa kịp thời</li> <li><input type="checkbox"/> Chưa giải quyết thỏa đáng</li> <li><input type="checkbox"/> Không giải quyết đúng quy định pháp luật.</li> </ul>

*Trân trọng cảm ơn ông/bà!*

**PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN VỀ  
KẾT QUẢ THỰC HIỆN QUY CHẾ DÂN CHỦ Ở XÃ, PHƯỜNG, THỊ TRẤN**

Ông/bà vui lòng cho biết một số thông cá nhân và cho biết ý kiến đánh giá của mình về một số nội dung dưới đây:

- Là người dân xã (phường, thị trấn)  
 Là người đến liên hệ công việc

Câu hỏi khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu “x” vào ô “ <input type="checkbox"/> ”)
<b>Câu 1:</b> Ông/bà đã được, tuyên truyền, phổ biến về Quy chế dân chủ ở nơi cư trú chưa?	<input type="checkbox"/> Chưa bao giờ <input type="checkbox"/> Đã từng nghe đến, nhưng không hiểu thực hiện dân chủ ở cơ sở là gì <input type="checkbox"/> Đã được biết, nhưng chỉ hiểu chung chung là những việc “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra” <input type="checkbox"/> Biết và hiểu rõ các quy định về Quy chế dân chủ
<b>Câu 2:</b> Ông/bà nắm được những quy định về thực hiện Quy chế dân chủ thông qua hình thức nào?	<input type="checkbox"/> Qua các cuộc họp thôn, khối phố <input type="checkbox"/> Qua các buổi sinh hoạt Đoàn, Hội ( <i>Hội Nông dân, Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên...</i> ) <input type="checkbox"/> Qua các phương tiện thông tin đại chúng (ti vi, đài, sách, báo, loa truyền thanh...) <input type="checkbox"/> Qua việc niêm yết công khai tại UBND
<b>Câu 3:</b> Việc tuyên truyền, phổ biến về thực hiện Quy chế dân chủ tại thôn (bản, tổ dân phố), xã (phường, thị trấn) có thường xuyên không?	<input type="checkbox"/> Rất ít <input type="checkbox"/> Thỉnh thoảng được phổ biến <input type="checkbox"/> Thường xuyên phổ biến
<b>Câu 4:</b> Những nội dung dưới đây có được niêm yết tại UBND xã, phường, thị trấn không?	
Phương án đền bù, hỗ trợ giải phóng mặt bằng liên quan đến dự án, công trình triển địa bàn xã (phường, thị trấn)	<input type="checkbox"/> Không niêm yết công khai <input type="checkbox"/> Có niêm yết công khai <input type="checkbox"/> Bản thân không quan tâm, để ý nên không biết
Mức thu các loại phí, lệ phí do UBND xã (phường, thị trấn) trực tiếp thu	<input type="checkbox"/> Không niêm yết công khai <input type="checkbox"/> Có niêm yết công khai <input type="checkbox"/> Bản thân không quan tâm, để ý nên không biết
Các quy định về thủ tục hành chính đối với nhân dân do xã (phường, thị trấn) trực tiếp giải quyết	<input type="checkbox"/> Không niêm yết công khai <input type="checkbox"/> Có niêm yết công khai <input type="checkbox"/> Bản thân không quan tâm, để ý nên không biết
<b>Câu 5:</b> Ông/bà cho biết những nội dung dưới đây có được thông báo công khai không?	
Việc quản lý, sử dụng đất công ích, bến, bãi, cơ sở thờ tự...	<input type="checkbox"/> Không được thông báo <input type="checkbox"/> Được thông báo qua họp thôn (bản, tổ dân phố) <input type="checkbox"/> Được thông báo qua loa truyền thanh của thôn (bản, tổ dân phố), xã (phường, thị trấn)

Việc thu, quản lý và sử dụng các loại quỹ, các khoản huy động do nhân dân đóng góp	<input type="checkbox"/> Không được thông báo <input type="checkbox"/> Được thông báo qua họp thôn (bản, tổ dân phố) <input type="checkbox"/> Được thông báo qua loa truyền thanh của thôn (bản, tổ dân phố), xã (phường, thị trấn)
Kết quả bình xét hộ nghèo	<input type="checkbox"/> Không được thông báo <input type="checkbox"/> Được thông báo qua họp thôn (bản, tổ dân phố) <input type="checkbox"/> Được thông báo qua loa truyền thanh của thôn (bản, tổ dân phố), xã (phường, thị trấn)
Các loại quỹ do thôn, bản, tổ dân phố quản lý	<input type="checkbox"/> Không được thông báo <input type="checkbox"/> Được thông báo qua họp thôn (bản, tổ dân phố) <input type="checkbox"/> Được thông báo qua loa truyền thanh của thôn (bản, tổ dân phố), xã (phường, thị trấn)
Chủ trương, kế hoạch vay vốn cho nhân dân để phát triển sản xuất	<input type="checkbox"/> Không được thông báo <input type="checkbox"/> Được thông báo qua họp thôn (bản, tổ dân phố) <input type="checkbox"/> Được thông báo qua loa truyền thanh của thôn (bản, tổ dân phố), xã (phường, thị trấn)
<b>Câu 6:</b> Ông/bà có được tham gia bàn bạc, quyết định về chủ trương, mức đóng góp xây dựng các công trình công cộng ở thôn (bản, tổ dân phố, khu phố) do nhân dân đóng góp kinh phí không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
<b>Câu 7:</b> Ông/bà có được tham gia bàn bạc, biểu quyết những việc sau đây tại thôn (bản, tổ dân phố, khu phố) không?	
Hương ước, quy ước của thôn, khối dân phố.	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
Bầu, miễn nhiệm, bãi nhiệm trưởng thôn (bản, tổ dân phố, khu phố)	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
Bầu, bãi nhiệm thành viên Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
<b>Câu 8:</b> Ông/bà có được tham gia đóng góp ý kiến những việc sau đây tại thôn (bản, tổ dân phố, khu phố) không?	
Phương án chuyển đổi cơ cấu kinh tế, cơ cấu sản xuất; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất chi tiết và phương án điều chỉnh; việc quản lý, sử dụng quỹ đất của cấp xã	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
Kế hoạch triển khai các chương trình, dự án trên địa bàn cấp xã	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
Chủ trương, phương án đền bù, hỗ trợ giải phóng mặt bằng, xây dựng cơ sở hạ tầng, phương án quy hoạch khu dân cư	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
<b>Câu 9:</b> Ông/bà có được thực hiện quyền giám sát của mình trong việc thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn không?	<input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/> Được thực hiện nhưng chỉ mang tính hình thức. <input type="checkbox"/> Được thực hiện và có hiệu quả trong thực hiện QDCĐ ở xã, phường, thị trấn

<p><b>Câu 10:</b> Ông/bà thực hiện quyền giám sát của mình trong việc triển khai thực hiện dân chủ ở xã (phường, thị trấn) bằng hình thức nào ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Giám sát bằng cách phản ánh với Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng</p> <p><input type="checkbox"/> Thông qua quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền.</p> <p><input type="checkbox"/> Kiến nghị với Mặt trận Tổ quốc cấp xã</p>
<p><b>Theo 11:</b> Ông/bà đánh giá chung việc thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn nơi ông/bà sinh sống đạt mức nào ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Yếu</p> <p><input type="checkbox"/> Trung bình</p> <p><input type="checkbox"/> Khá</p> <p><input type="checkbox"/> Tốt</p>

***Trân trọng cảm ơn ông/bà!***



**PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC  
VỀ THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Ông/bà vui lòng cho biết một số thông cá nhân và cho biết ý kiến đánh giá của mình về một số nội dung dưới đây:

Ông/Bà đã liên hệ để giải quyết công việc gì? (tên thủ tục đã giải quyết): .....

.....  
tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của .....

Câu hỏi khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)
<b>1. Tìm hiểu thông tin, tiếp cận dịch vụ</b>	
<b>Câu 1.</b> 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 (báo, đài, mạng điện tử...) <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 <input type="checkbox"/> Hình thức khác:.....
<b>Câu 2.</b> 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"/> Chưa thuận lợi lắm <input type="checkbox"/> Không thuận lợi
<b>Câu 3.</b> Ông/Bà đánh giá như thế nào về cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ (bàn, ghế, nước uống, quạt mát...) tại nơi nộp hồ sơ?	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Đảm bảo đáp ứng yêu cầu <input type="checkbox"/> Chưa đáp ứng yêu cầu về diện tích phục vụ <input type="checkbox"/> Chưa đáp ứng yêu cầu về thiết bị phục vụ
<b>Câu 4.</b> Khi đi nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết Ông/Bà thấy thời gian chờ đợi làm thủ tục có nhanh không?	<input type="checkbox"/> Rất nhanh gọn <input type="checkbox"/> Bình thường, thực hiện theo thứ tự <input type="checkbox"/> Chờ đợi hơi lâu do công chức xử lý chậm <input type="checkbox"/> Chờ đợi rất lâu do đông người, hoặc do.....
<b>Câu 5.</b> Nếu được lựa chọn, Ông/Bà chọn nhận kết quả giải quyết hồ sơ bằng hình thức nào sau đây?	<input type="checkbox"/> Nhận trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả <input type="checkbox"/> Nhận tại nhà thông qua dịch vụ chuyển phát của Bưu điện và trả phí dịch vụ <input type="checkbox"/> Nhận kết quả qua hệ thống Internet và trả phí dịch vụ thông qua tài khoản Ngân hàng (nếu có)
<b>2. Thủ tục hành chính</b>	
<b>Câu 6.</b> 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 thấy công khai, thông tin gì về thủ tục
<b>Câu 7.</b> Ông/Bà nhận thấy các thủ tục để giải quyết hồ sơ hành chính như thế nào ?	<input type="checkbox"/> Thủ tục rất đơn giản, ngắn gọn <input type="checkbox"/> Thủ tục tương đối đơn giản, ngắn gọn <input type="checkbox"/> Thủ tục còn rườm rà do quy định nhiều giấy tờ <input type="checkbox"/> Các quy định khác .....
<b>Câu 8.</b> Ông/Bà có bị yêu cầu bổ sung thêm các loại giấy tờ ngoài các loại giấy tờ Nhà nước đã quy định không?	<input type="checkbox"/> Không bổ sung thêm giấy tờ gì <input type="checkbox"/> Có bổ sung thêm ngoài các giấy tờ đã quy định

### 3. Công chức giải quyết công việc cho người dân

<p><b>Câu 9.</b> Ông/Bà nhận xét như thế nào về thái độ của công chức Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả khi giao tiếp?</p>	<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 hoặc khó chịu <input type="checkbox"/> Hách dịch, những nhiều
<p><b>Câu 10.</b> Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình, chu đáo của công chức tại Bộ phận một cửa?</p>	<input type="checkbox"/> Tận tình, chu đáo <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Có hướng dẫn, nhưng thờ ơ <input type="checkbox"/> Không hướng dẫn mà đề nghị tự tìm hiểu lấy
<p><b>Câu 11.</b> Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo công việc của công chức Bộ phận Một cửa ?</p>	<input type="checkbox"/> Rất thành thạo, chuyên nghiệp cao <input type="checkbox"/> Thành thạo, xử lý bình thường <input type="checkbox"/> Chưa thành thạo, còn lúng túng <input type="checkbox"/> Xử lý công việc không thể chấp nhận được

### 4. Về kết quả giải quyết hồ sơ

<p><b>Câu 12.</b> Thời gian giải quyết hồ sơ của Ông/Bà như thế nào?</p>	<input type="checkbox"/> Sớm hơn so với thời gian hẹn trả kết quả theo quy định <input type="checkbox"/> Đúng ngày hẹn trả kết quả <input type="checkbox"/> Trễ hẹn nhưng được thông báo lý do trễ <input type="checkbox"/> Trễ hẹn nhưng không được thông báo lý do trễ
<p><b>Câu 13.</b> Ông/Bà có trả thêm khoản phí nào khác ngoài mức phí đã quy định phải đóng không?</p>	<input type="checkbox"/> Không phải trả thêm chi phí nào khác <input type="checkbox"/> Có, nhưng do tình nguyện <input type="checkbox"/> Có, vì do công chức gợi ý hoặc ép buộc
<p><b>Câu 14.</b> Trong quá trình giải quyết hồ sơ Ông/Bà có kiến nghị gì đối với cơ quan nhà nước khi giải quyết hồ sơ?</p>	<input type="checkbox"/> Không có kiến nghị gì <input type="checkbox"/> Có kiến nghị và được tiếp thu sửa đổi <input type="checkbox"/> Có kiến nghị nhưng không được trả lời kiến nghị

### 5. Đánh giá chung và lựa chọn giải pháp

<p><b>Câu 15.</b> Ông/Bà vui lòng đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với quá trình giải quyết hồ sơ hành chính của mình.</p>	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Bình Thường <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng
<p><b>Câu 16.</b> Theo Ông/Bà để nâng cao hơn nữa chất lượng trong phục vụ, giải quyết công việc cho tổ chức, người dân thì cơ quan giải quyết cần cải thiện các nội dung nào sau đây (chọn 04 nội dung ưu tiên nhất)?</p>	<input type="checkbox"/> Tiếp tục duy trì việc thực hiện cơ chế một cửa <input type="checkbox"/> Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận thủ tục hành chính <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"/> Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết 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"/> Nâng cao hiệu quả giải quyết công việc của công chức <input type="checkbox"/> Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân Khác.....

*Trân trọng cảm ơn ông/bà!*

**PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI  
CÔNG CHỨC LÀM VIỆC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

Ông/bà vui lòng cho biết một số thông cá nhân và ý kiến đánh giá của mình về một số nội dung dưới đây:

Nội dung khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)
<b>Câu 1. Tìm hiểu thông tin, tiếp cận dịch vụ</b>	
Tên thủ tục hành chính đã giải quyết: Số ..... Mã hồ sơ .....	..... .....
Địa điểm thực hiện thủ tục hành chính	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của..... .....
<b>Câu 2.</b> Khi đi nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết ông/bà thấy như thế nào về thời gian chờ đợi làm thủ tục?	<input type="checkbox"/> Rất nhanh gọn <input type="checkbox"/> Bình thường, thực hiện theo thứ tự <input type="checkbox"/> Chờ đợi hơi lâu do công chức xử lý chậm <input type="checkbox"/> Chờ đợi rất lâu, do.....
<b>Câu 3.</b> Ông/bà nhận xét như thế nào về thái độ của công chức bộ phận một cửa khi giao tiếp?	<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 hoặc khó chịu <input type="checkbox"/> Hách dịch, những nhiều
<b>Câu 4.</b> Cách hướng dẫn của công chức bộ phận một cửa cho ông/bà như thế nào?	<input type="checkbox"/> Hướng dẫn nhiệt tình, dễ hiểu <input type="checkbox"/> Hướng dẫn bình thường, thực hiện được <input type="checkbox"/> Hướng dẫn nhưng không rõ ràng, nhiệt tình <input type="checkbox"/> Không hướng dẫn mà đề nghị tự tìm hiểu lấy
<b>Câu 5.</b> Ông/bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo công việc của công chức bộ phận một cửa?	<input type="checkbox"/> Rất thành thạo, xử lý chuyên nghiệp <input type="checkbox"/> Thành thạo, xử lý bình thường <input type="checkbox"/> Chưa thành thạo, còn lúng túng <input type="checkbox"/> Xử lý công việc không thể chấp nhận được
<b>Câu 6.</b> Thời gian giải quyết hồ sơ của ông/bà như thế nào?	<input type="checkbox"/> Sớm hơn so với thời gian hẹn <input type="checkbox"/> Đúng ngày hẹn <input type="checkbox"/> Trễ hẹn, nhưng được thông báo lý do <input type="checkbox"/> Trễ hẹn, nhưng <b>không</b> được thông báo lý do
<b>Câu 7.</b> Trong quá trình giải quyết hồ sơ ông/bà đã có kiến nghị gì đối với cơ quan giải quyết về trình tự, thủ tục thực hiện không?	<input type="checkbox"/> Không có kiến nghị gì <input type="checkbox"/> Có kiến nghị và được tiếp thu, sửa đổi <input type="checkbox"/> Có kiến nghị, nhưng không được trả lời kiến nghị
<b>Câu 8.</b> Ông/bà vui lòng đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với quá trình thực hiện 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

*Trân trọng cảm ơn ông/bà!*

**PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN  
VỀ NỘI DUNG VĂN MINH, VĂN HÓA CÔNG SỞ CỦA UBND CẤP XÃ**

Ông/bà vui lòng cho biết một số thông cá nhân và cho biết ý kiến đánh giá của mình về một số nội dung dưới đây:

- Là người dân xã (phường, thị trấn)  
 Là người đến liên hệ công việc

Nội dung khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)
<b>1. Về cảnh quan, bố trí của trụ sở UBND xã/phường/thị trấn</b>	
<b>Câu 1.</b> Theo ông/bà, trụ sở đã bố trí các khẩu hiệu, vật dụng nào?	<input type="checkbox"/> 5 Biết: “biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi và biết cảm ơn” <input type="checkbox"/> 4 Luôn: “luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn thấu hiểu và luôn giúp đỡ” <input type="checkbox"/> 3 thể hiện: “tôn trọng, văn minh, gần gũi” <input type="checkbox"/> Thùng thư góp ý,
<b>Câu 2.</b> Theo ông/bà, các khẩu hiệu trên được bố trí như thế nào?	<input type="checkbox"/> Gọn gàng, trang trọng, nơi dễ quan sát <input type="checkbox"/> Gọn gàng, khó quan sát <input type="checkbox"/> Bố trí không gọn gàng, trang trọng <input type="checkbox"/> Không bố trí
<b>Câu 3.</b> Ông/bà đánh giá như nào về cảnh quan trụ sở UBND	<input type="checkbox"/> Trang trí sạch đẹp, thân thiện <input type="checkbox"/> Trang trí sạch đẹp <input type="checkbox"/> Chưa sạch đẹp. <input type="checkbox"/> Chưa đảm bảo vệ sinh.
<b>2. Về văn minh, văn hóa công sở của cán bộ công chức, nhân viên</b>	
<b>Câu 4.</b> Ông/bà nhận xét như thế nào về hình ảnh của người cán bộ, công chức, nhân viên UBND trong giờ làm việc tại công sở	<input type="checkbox"/> Trang phục lịch sự, đầu tóc gọn gàng <input type="checkbox"/> Trang phục, đầu tóc chưa gọn gàng, lịch sự <input type="checkbox"/> Đeo đầy đủ thẻ chức danh theo quy định <input type="checkbox"/> Không đeo thẻ chức danh theo quy định
<b>Câu 5.</b> Ông/bà nhận xét như thế nào về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trong UBND	<input type="checkbox"/> Tự thê, cử chỉ nghiêm túc <input type="checkbox"/> Thái độ niềm nở, khiêm tốn, lễ phép, tôn trọng người giao tiếp <input type="checkbox"/> Sử dụng ngôn ngữ hòa nhã, không nói tục. <input type="checkbox"/> Có biểu hiện sách nhiễu; gợi ý đưa tiền, nhận tiền, quà biếu
<b>3. Về tổng thể UBND</b>	
<b>Câu 6.</b> Ông/bà nhận xét như thế nào về hoạt động quản lý, điều hành, phục vụ của UBND hiện nay	<input type="checkbox"/> Rất thân thiện, cơ bản hài lòng về cơ quan <input type="checkbox"/> Thân thiện nhưng giải quyết thủ tục hành chính còn rườm rà <input type="checkbox"/> Mọi thứ diễn ra bình thường <input type="checkbox"/> Thờ ơ, không thân thiện hoặc khó chịu <input type="checkbox"/> Hách dịch, những nhiễu
<b>Câu 7.</b> Theo ông/bà đánh giá sự đổi mới chất lượng phục vụ của UBND theo từng năm ra sao?	<input type="checkbox"/> Vẫn như cũ, chất lượng phục vụ tốt. <input type="checkbox"/> Vẫn như cũ, chất lượng phục vụ kém <input type="checkbox"/> Có thay đổi, có nhiều điểm tích cực <input type="checkbox"/> Có thay đổi, nhưng chưa rõ mặt tích cực <input type="checkbox"/> Không rõ tình hình

**Câu 8.** Theo ông/bà, trong thời gian tới cơ quan cần phải làm gì để nâng cao chất lượng quản lý, điều hành, phục vụ nhằm hướng tới hình tượng cơ quan chính quyền thân thiện, công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

***Trân trọng cảm ơn ông/bà!***

**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN  
ĐỐI VỚI MÔ HÌNH ĐIỂM CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN**

Ông/bà vui lòng cho biết một số thông cá nhân và cho biết ý kiến đánh giá của mình về một số nội dung dưới đây:

- Là người dân xã (phường, thị trấn)  
 Là người đến liên hệ công việc

Câu hỏi/ Nhận định	Mức độ hài lòng (đánh dấu X)				
	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
<b>I. Tiếp cận dịch vụ</b>					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại UBND có đủ chỗ ngồi					
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại UBND đầy đủ					
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại UBND hiện đại					
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại UBND dễ sử dụng					
<b>II. Thủ tục hành chính</b>					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ					
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác					
7. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định					
8. Mức phí/lệ phí mà ông/bà phải nộp					
<b>III. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>					
9. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự					
10. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân					
11. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân					
12. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo					
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu					
14. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc					
<b>IV. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công</b>					
15. Kết quả mà ông/bà nhận được là đúng quy định <i>(Có thể là được cấp giấy tờ hoặc từ chối cấp giấy tờ)</i>					
16. Kết quả mà ông/bà nhận được có thông tin đầy đủ					
17. Kết quả mà ông/bà nhận được có thông tin chính xác					
<b>V. Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị</b> <i>(Phần dành cho người có ý kiến góp ý, kiến nghị)</i>					
18. UBND có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức					
19. Ông/bà dễ dàng thực hiện góp ý, kiến nghị					
20. UBND tiếp nhận và xử lý kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho ông/bà					
21. UBND thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho ông/bà					

***Trân trọng cảm ơn ông/bà!***