

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế đánh giá, xếp loại chất lượng hàng tháng đối với công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp thuộc các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Điện Biên

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

Căn cứ Luật Cán bộ, công chức ngày 13 tháng 11 năm 2008; Luật Viên chức ngày 15 tháng 11 năm 2010; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Cán bộ, công chức và Luật Viên chức ngày 25 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Phòng, chống tham nhũng ngày 20 tháng 11 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 90/2020/NĐ-CP ngày 13 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ về đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, công chức, viên chức; Nghị định số 48/2023/NĐ-CP ngày 17 tháng 7 năm 2023 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 90/2020/NĐ-CP ngày 13 tháng 8 năm 2020 về đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, công chức, viên chức;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế đánh giá, xếp loại chất

lượng hàng tháng đối với công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp thuộc các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Điện Biên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2025.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Nội vụ; Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (BTP);
- Vụ Pháp chế (BNV);
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh;
- Báo Điện Biên Phủ;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, KT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lê Thành Đô

QUY ĐỊNH

Đánh giá, xếp loại chất lượng hàng tháng đối với công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp thuộc các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Điện Biên

(Ban hành kèm theo Quyết định số 04/2025/QĐ-UBND
ngày 17 tháng 02 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)



Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định mục tiêu, nguyên tắc, nội dung đánh giá, xếp loại chất lượng hàng tháng đối với công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp thuộc các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Điện Biên.

2. Đối tượng áp dụng

a) Công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Điện Biên.

b) Công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp thuộc các phòng, ban, đơn vị tại các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Điện Biên.

c) Các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Điều 2. Mục tiêu đánh giá, xếp loại

1. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao văn hóa công vụ gắn với nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong hoạt động công vụ của công chức, viên chức.

2. Làm căn cứ để các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét trách nhiệm khi công chức, viên chức vi phạm các chuẩn mực xử sự trong giải quyết công việc, đồng thời là căn cứ để người dân, doanh nghiệp giám sát việc chấp hành các quy định pháp luật của công chức, viên chức.

3. Kịp thời phát hiện, ngăn chặn, chấn chỉnh và xử lý nghiêm công chức, viên chức có thái độ sách nhiễu, gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp. Động viên, khích lệ công chức, viên chức được người dân, doanh nghiệp đánh giá ở mức độ Rất hài lòng, Hài lòng cao.

Điều 3. Nguyên tắc đánh giá, xếp loại

1. Đánh giá, xếp loại chất lượng công chức, viên chức đảm bảo khách quan, minh bạch, công bằng, chính xác.

2. Việc đánh giá, xếp loại chất lượng công chức, viên chức phải căn cứ vào chức trách, nhiệm vụ được giao và chuẩn mực giao tiếp, ứng xử trong thực hiện nhiệm vụ.

3. Thông qua kết quả khảo sát và các ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về việc công chức, viên chức có biểu hiện gây phiền hà, khó khăn, nhũng nhiễu, hách dịch, cửa quyền, làm phát sinh thủ tục hành chính trong khi giải quyết công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp để làm tiêu chí đánh giá, xếp loại chất lượng công chức, viên chức.

4. Đối với công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong tháng (tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính bằng hình thức trực tiếp; người dân, doanh nghiệp đến nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả) thì thực hiện đánh giá, xếp loại chất lượng công chức theo các quy định tại Quy chế này và các văn bản quy định của Trung ương, của cơ quan, đơn vị, địa phương, đồng thời lấy kết quả khảo sát theo mẫu Phiếu khảo sát số 01 ban hành kèm theo Quy chế này làm căn cứ để đánh giá, xếp loại.

5. Đối với công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong tháng (không tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính bằng hình thức trực tiếp; người dân, doanh nghiệp không đến nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả) thì thực hiện đánh giá, xếp loại chất lượng công chức theo các quy định tại Quy chế này và các văn bản quy định của Trung ương, của cơ quan, đơn vị, địa phương.

6. Đối với công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp (trường hợp tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính bằng hình thức trực tiếp) thì thực hiện đánh giá, xếp loại chất lượng công chức, viên chức theo các quy định tại Quy chế này và các văn bản quy định của Trung ương, của cơ quan, đơn vị, địa phương, đồng thời lấy kết quả khảo sát theo mẫu Phiếu khảo sát số 02 ban hành kèm theo Quy chế này làm căn cứ để đánh giá, xếp loại.

7. Đối với công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp (trường hợp tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính bằng hình thức trực tuyến, bưu chính công ích) thì thực hiện đánh giá, xếp loại chất lượng công chức, viên chức theo các quy định tại Quy chế này và các văn bản quy định của Trung ương, của cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 4. Các mức xếp loại

1. Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ.
2. Hoàn thành tốt nhiệm vụ.
3. Hoàn thành nhiệm vụ.
4. Không hoàn thành nhiệm vụ.

Điều 5. Tiêu chí chung về đánh giá, xếp loại

1. Tiêu chí chung thực hiện theo quy định tại Điều 3 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP ngày 13 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ về đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, công chức, viên chức.

2. Căn cứ kết quả Phiếu khảo sát số 01, Phiếu khảo sát số 02 ban hành kèm theo Quy chế này.

3. Căn cứ các ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về việc công chức, viên chức có biểu hiện gây phiền hà, khó khăn, nhũng nhiễu, hách dịch, cửa quyền, làm phát sinh thủ tục hành chính trong khi giải quyết công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp qua các kênh thông tin: Qua mục phản ánh kiến nghị tại Cổng dịch vụ công Quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh; đơn, thư, điện thoại, hộp thư điện tử; phản ánh, kiến nghị trực tiếp được cơ quan, đơn vị, địa phương hoặc cấp có thẩm quyền kiểm tra, xác minh đúng nội dung phản ánh, kiến nghị.

Điều 6. Quy định khác

1. Công chức, viên chức bị xếp loại Không hoàn thành nhiệm vụ khi có phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về việc có các biểu hiện theo nội dung khoản 3, Điều 5 Quy định này và được cơ quan, đơn vị, địa phương hoặc cấp có thẩm quyền kiểm tra, xác minh tính chính xác của nội dung phản ánh, kiến nghị.

2. Tùy vào tính chất, mức độ vi phạm, công chức, viên chức sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

Chương II

TIÊU CHÍ XẾP LOẠI CHẤT LƯỢNG CÔNG CHỨC LÀM VIỆC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 7. Tiêu chí xếp loại chất lượng công chức Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ

Công chức đạt tất cả các tiêu chí sau đây được xếp loại chất lượng ở mức Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ:

1. Thực hiện tốt các quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 3 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

2. Hoàn thành nhiệm vụ theo quy định tại điểm b, khoản 1, Điều 8 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

3. Kết quả khảo sát theo Phiếu khảo sát số 01 đạt 10/10 câu hỏi khảo sát được người dân, doanh nghiệp đánh giá ở mức Rất hài lòng trở lên, trong đó có ít nhất 5/10 câu hỏi khảo sát được đánh giá ở mức Rất hài lòng.

Điều 8. Tiêu chí xếp loại chất lượng công chức Hoàn thành tốt nhiệm vụ

Công chức đạt tất cả các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức Hoàn thành tốt nhiệm vụ:

1. Đáp ứng các tiêu chí quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 3 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

2. Hoàn thành nhiệm vụ theo quy định tại điểm b, khoản 1, Điều 9 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

3. Kết quả khảo sát theo Phiếu khảo sát số 01 đạt 10/10 câu hỏi khảo sát được người dân, doanh nghiệp đánh giá ở mức Hoàn thành trở lên.

Điều 9. Tiêu chí xếp loại chất lượng công chức Hoàn thành nhiệm vụ

Công chức đạt tất cả các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức Hoàn thành nhiệm vụ:

1. Đáp ứng các tiêu chí quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 3 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

2. Hoàn thành nhiệm vụ theo quy định tại điểm b, khoản 1, Điều 10 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

3. Kết quả khảo sát theo Phiếu khảo sát số 01 đạt tối thiểu 8/10 câu hỏi khảo sát được người dân, doanh nghiệp đánh giá ở mức Hoàn thành trở lên và không có câu hỏi khảo sát bị đánh giá ở mức Rất không hài lòng.

Điều 10. Tiêu chí xếp loại chất lượng công chức Không hoàn thành nhiệm vụ

Công chức có một trong các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức Không hoàn thành nhiệm vụ:

1. Có một trong các tiêu chí theo quy định tại điểm a, điểm b khoản 1, Điều 11 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

2. Có hành vi vi phạm quy định bị xử lý kỷ luật trong tháng đánh giá.

3. Kết quả khảo sát theo Phiếu khảo sát số 01 có từ 3/10 câu hỏi khảo sát bị người dân, doanh nghiệp đánh giá ở mức Không hài lòng, hoặc có từ một câu hỏi khảo sát bị đánh giá ở mức Rất không hài lòng.

4. Thuộc trường hợp theo quy định tại khoản 1, Điều 6 Quy chế này.

Chương III

**TIÊU CHÍ XẾP LOẠI CHẤT LƯỢNG
CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT
CÔNG VIỆC LIÊN QUAN ĐẾN NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP**

Điều 11. Tiêu chí xếp loại chất lượng công chức, viên chức Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ

1. Công chức đạt tất cả các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ:

a) Thực hiện tốt các quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 3 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

b) Hoàn thành nhiệm vụ theo quy định tại điểm b, khoản 1, Điều 8 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

c) Hoàn thành 100% nhiệm vụ công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp đảm bảo đúng tiến độ, chất lượng, hiệu quả, trong đó ít nhất 50% nhiệm vụ công việc được trả trước thời hạn quy định cho người dân, doanh nghiệp.

d) Kết quả khảo sát theo Phiếu khảo sát số 02 có 5/5 câu hỏi khảo sát được người dân, doanh nghiệp tích ở ô Không có.

2. Viên chức đạt tất cả các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ:

a) Thực hiện tốt các quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 3 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

b) Hoàn thành nhiệm vụ theo quy định tại điểm b, khoản 1, Điều 12 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

c) Hoàn thành 100% nhiệm vụ công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp đảm bảo đúng tiến độ, chất lượng, hiệu quả, trong đó ít nhất 50% nhiệm vụ công việc được trả trước thời hạn quy định cho người dân, doanh nghiệp.

d) Kết quả khảo sát theo Phiếu khảo sát số 02 có 5/5 câu hỏi khảo sát được người dân, doanh nghiệp tích ở ô Không có.

Điều 12. Tiêu chí xếp loại chất lượng công chức, viên chức Hoàn thành tốt nhiệm vụ

1. Công chức đạt tất cả các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức Hoàn thành tốt nhiệm vụ:

a) Đáp ứng các tiêu chí quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 3 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

b) Hoàn thành nhiệm vụ theo quy định tại điểm b, khoản 1, Điều 9 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

c) Hoàn thành 100% nhiệm vụ công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp đảm bảo đúng tiến độ, chất lượng, hiệu quả.

d) Kết quả khảo sát theo Phiếu khảo sát số 02 có 5/5 câu hỏi khảo sát được người dân, doanh nghiệp tích ở ô Không có.

2. Viên chức đạt tất cả các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức hoàn thành tốt nhiệm vụ:

a) Đáp ứng các tiêu chí quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 3 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

b) Hoàn thành nhiệm vụ theo quy định tại điểm b, khoản 1, Điều 13 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

c) Hoàn thành 100% nhiệm vụ công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp đảm bảo đúng tiến độ, chất lượng, hiệu quả.

d) Kết quả khảo sát theo Phiếu khảo sát số 02 có 5/5 câu hỏi khảo sát được người dân, doanh nghiệp tích ở ô Không có.

Điều 13. Tiêu chí xếp loại chất lượng công chức, viên chức Hoàn thành nhiệm vụ

1. Công chức đạt tất cả các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức Hoàn thành nhiệm vụ:

a) Đáp ứng các tiêu chí quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 3 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

b) Hoàn thành nhiệm vụ theo quy định tại điểm b, khoản 1, Điều 10 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

c) Có không quá 20% nhiệm vụ công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp chưa đảm bảo chất lượng, tiến độ hoặc hiệu quả thấp hoặc phải thu hồi để khắc phục xử lý.

d) Kết quả khảo sát theo Phiếu khảo sát số 02 có 5/5 câu hỏi khảo sát được người dân, doanh nghiệp tích ở ô Không có.

2. Viên chức đạt tất cả các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức Hoàn thành nhiệm vụ:

a) Đáp ứng các tiêu chí quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 3 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

b) Hoàn thành nhiệm vụ theo quy định tại điểm b, khoản 1, Điều 14 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

c) Có không quá 20% nhiệm vụ công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp chưa đảm bảo chất lượng, tiến độ hoặc hiệu quả thấp hoặc phải thu hồi để khắc phục xử lý.

d) Kết quả khảo sát theo Phiếu khảo sát số 02 có 5/5 câu hỏi khảo sát được người dân, doanh nghiệp tích ở ô Không có.

Điều 14. Tiêu chí xếp loại chất lượng công chức, viên chức Không hoàn thành nhiệm vụ

1. Công chức có một trong các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức Không hoàn thành nhiệm vụ:

a) Có một trong các tiêu chí theo quy định tại điểm a, điểm b khoản 1, Điều 11 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

b) Có hành vi vi phạm quy định bị xử lý kỷ luật trong tháng đánh giá.

c) Có trên 20% nhiệm vụ công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp chưa đảm bảo chất lượng, tiến độ hoặc hiệu quả thấp hoặc phải thu hồi để khắc phục xử lý.

d) Kết quả khảo sát theo Phiếu khảo sát số 02 có từ một câu hỏi khảo sát được người dân, doanh nghiệp tích ở ô Có.

đ) Thuộc trường hợp theo quy định tại khoản 1, Điều 6 Quy chế này.

2. Viên chức có một trong các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức Không hoàn thành nhiệm vụ:

a) Có một trong các tiêu chí theo quy định tại điểm a, điểm b khoản 1, Điều 15 Nghị định số 90/2020/NĐ-CP.

b) Có hành vi vi phạm quy định bị xử lý kỷ luật trong tháng đánh giá.

c) Có trên 20% nhiệm vụ công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp chưa đảm bảo chất lượng, tiến độ hoặc hiệu quả thấp hoặc phải thu hồi để khắc phục xử lý.

d) Kết quả khảo sát theo Phiếu khảo sát số 02 có từ một câu hỏi khảo sát được người dân, doanh nghiệp tích ở ô Có.

đ) Thuộc trường hợp theo quy định tại khoản 1, Điều 6 Quy chế này.

Chương IV

HÌNH THỨC, NỘI DUNG THỰC HIỆN KHẢO SÁT

Điều 15. Hình thức và nội dung thực hiện khảo sát

1. Khi người dân, doanh nghiệp đến nhận kết quả tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức có trách nhiệm phát phiếu khảo sát, hướng dẫn cụ thể cho người dân, doanh nghiệp thực hiện các nội dung trong phiếu khảo sát và đảm bảo người dân, doanh nghiệp trực tiếp bỏ phiếu khảo sát vào hộp thư góp ý có khoá được đặt tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Nội dung của phiếu khảo sát được lập thành hệ thống câu hỏi theo Quy chế này. Phiếu khảo sát được đóng dấu treo của cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp khi đến liên hệ công việc.

Điều 16. Xử lý kết quả phiếu khảo sát

1. Kết quả phiếu khảo sát được niêm yết công khai tại trụ sở và trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định.

2. Phiếu khảo sát tại cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh do một lãnh đạo Văn phòng (hoặc Phòng Hành chính) của cơ quan đó chịu trách nhiệm tiếp nhận và tổng hợp kết quả, báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị theo quy định.

3. Phiếu khảo sát tại cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện do một lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện chịu trách nhiệm tiếp nhận và tổng hợp kết quả, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện theo quy định.

4. Phiếu khảo sát tại cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chỉ đạo, phụ trách chịu trách nhiệm tiếp nhận và tổng hợp kết quả, báo cáo lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện theo quy định.

5. Những người tổng hợp, tiếp nhận phiếu khảo sát phải chịu trách nhiệm về

kết quả tổng hợp các câu hỏi trong phiếu khảo sát.

Chương V **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 17. Trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương

1. Lãnh đạo, chỉ đạo việc quán triệt, tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy chế đối với công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị, địa phương.

3. Chịu trách nhiệm của người đứng đầu khi để xảy ra tình trạng trong cơ quan, đơn vị, địa phương có công chức, viên chức bị phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, được cơ quan có thẩm quyền kết luận có vi phạm liên quan đến các quy định tại Quy chế này và các quy định của pháp luật hiện hành.

4. Định kỳ trước ngày 25 của tháng cuối cùng của quý, lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương tổng hợp kết quả đánh giá, xếp loại chất lượng công chức, viên chức báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ tổng hợp).

5. Định kỳ trước ngày 25 hàng tháng, thực hiện niêm yết công khai kết quả phiếu khảo sát của người dân, doanh nghiệp đối với công chức, viên chức tại trụ sở cơ quan, đơn vị, địa phương. Trường hợp sau ngày niêm yết có thêm kết quả phiếu khảo sát thì được tính vào kết quả khảo sát của tháng tiếp theo.

6. Chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý vi phạm đến người dân, doanh nghiệp theo quy định. Trường hợp công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức, viên chức thay thế theo phân cấp quản lý.

7. Kết quả đánh giá, xếp loại chất lượng công chức, viên chức theo Quy chế này là một trong những tiêu chí để xem xét đánh giá, bình xét thi đua trong tháng, trong năm và ưu tiên xem xét khen thưởng, đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức theo quy định.

8. Kiên quyết xử lý nghiêm các trường hợp cố tình làm sai lệch nội dung trả lời trong phiếu khảo sát (theo thẩm quyền hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý). Bảo mật thông tin về người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến.

Điều 18. Trách nhiệm của công chức, viên chức

1. Thực hiện đúng các quy định tại Quy chế này.

2. Vận động, giám sát và nhắc nhở các công chức, viên chức khác thực hiện đúng các quy định của Quy chế này; phát hiện và kịp thời báo cáo lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương hoặc người có thẩm quyền về trường hợp công chức, viên chức vi phạm quy định tại Quy chế này.

Điều 19. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

1. Hướng dẫn, tổ chức thanh tra, kiểm tra (định kỳ hoặc đột xuất) việc thực hiện Quy chế này tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Làm đầu mối giúp Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đánh giá, kịp thời phát hiện, đề xuất sửa đổi, bổ sung những nội dung chưa phù hợp của Quy chế này.

Điều 20. Trách nhiệm của Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh

1. Tổ chức quán triệt tới toàn thể hội viên về các quy định tại Quy chế này.

2. Tổng hợp ý kiến, phản ánh, kiến nghị của hội viên về tinh thần, thái độ làm việc, giao tiếp ứng xử và sự phục vụ của công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

3. Chủ động, tích cực tham gia góp ý, kiến nghị, phản biện các chính sách, quy định của Nhà nước nhằm góp phần xây dựng môi trường đầu tư kinh doanh thông thoáng, minh bạch, công bằng, hiệu quả.

Điều 21. Điều khoản thi hành

1. Trường hợp các văn bản được viện dẫn trong Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì áp dụng theo các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác).

2. Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, các cơ quan, đơn vị chủ động, kịp thời có văn bản phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ tổng hợp) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế./.

Cơ quan chủ quản
 Đơn vị

PHIẾU KHẢO SÁT THÁNG NĂM
Đánh giá về sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp
đối với công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Nhằm tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao văn hóa công vụ gắn với việc nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong hoạt động công vụ của công chức, viên chức; Kịp thời phát hiện, ngăn chặn, chấn chỉnh và xử lý nghiêm những công chức, viên chức thuộc các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Điện Biên nếu có thái độ sách nhiễu, gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; Đồng thời có giải pháp động viên, khích lệ công chức, viên chức được người dân, doanh nghiệp đánh giá ở mức độ rất hài lòng, hài lòng cao;

Kính mong ông/bà tham gia trả lời Phiếu khảo sát một cách đầy đủ, chính xác, khách quan. Các thông tin do ông/bà cung cấp trong Phiếu khảo sát sẽ được bảo mật theo quy định.

A. THÔNG TIN CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Tôi tên là: Số điện thoại:

Địa chỉ:

Vào hồi giờ ngày tháng năm

Tôi có làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc lĩnh vực:

.....

B. NỘI DUNG KHẢO SÁT (ông/bà đánh dấu "X" vào 01 phương án lựa chọn)

CÂU HỎI KHẢO SÁT	NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ
1. Cảm nhận của ông bà như thế nào về thái độ ứng xử của công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả? (thân thiện, cởi mở, hòa nhã, khiêm tốn...).	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng Lý do: Không hài lòng hoặc rất không hài lòng

CÂU HỎI KHẢO SÁT	NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ
2. Cảm nhận của ông bà như thế nào về tinh thần trách nhiệm của công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả? (nhiệt tình, trách nhiệm, năng động...).	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng Lý do: Không hài lòng hoặc rất không hài lòng
3. Cảm nhận của ông, bà về việc công chức hướng dẫn các nội dung liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính (được hướng dẫn rõ ràng, tỉ mỉ, dễ hiểu, nhanh chóng giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau 01 lần hướng dẫn...).	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng Lý do: Không hài lòng hoặc rất không hài lòng
4. Cảm nhận của ông/bà như thế nào về việc công chức thực hiện “4 xin, 4 luôn”: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng Lý do: Không hài lòng hoặc rất không hài lòng
5. Công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có gây khó khăn, phiền hà, vôi vĩnh đối với ông/bà hay không?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng (không gây khó khăn, phiền hà, vôi vĩnh) <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng (có gây khó khăn, phiền hà, vôi vĩnh)
6. Cảm nhận của ông/bà khi nộp thủ tục, hồ sơ cho công chức ở Bộ phận Một cửa (công chức chủ động đưa giấy hẹn trả kết quả hoặc phải đề nghị mới đưa hoặc không đưa giấy hẹn trả kết quả).	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng Lý do: Không hài lòng hoặc rất không hài lòng
7. Công chức có gọi điện cho ông/bà yêu cầu bổ sung thành phần hồ sơ, sau khi đã nộp hồ sơ đầy đủ hay không?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng (không gọi điện) <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng (có gọi điện)
8. Công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có hẹn gặp bên	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng (không hẹn gặp bên ngoài cơ quan, ngoài giờ làm việc, tại

CÂU HỎI KHẢO SÁT	NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ
ngoài cơ quan, ngoài giờ làm việc, tại nhà riêng với ông/bà hay không?	nhà riêng) <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng (có hẹn gặp bên ngoài cơ quan, ngoài giờ làm việc, tại nhà riêng)
9. Công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thờ ơ, vô cảm, trước những khó khăn, bức xúc của ông/bà khi giải quyết công việc hay không?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng (không thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước khó khăn, bức xúc). <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng (có thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước khó khăn, bức xúc).
10. Công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có gợi ý ông/bà nộp các khoản chi phí khác để nhanh chóng có kết quả hay không?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng (không gợi ý nộp các khoản chi phí khác để nhanh có kết quả). <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng (có gợi ý nộp các khoản chi phí khác để nhanh có kết quả).
Kiến nghị, đề xuất

Xin trân trọng cảm ơn ông/bà đã tham gia trả lời Phiếu khảo sát!

Cơ quan chủ quản

Đơn vị

PHIẾU KHẢO SÁT THÁNG NĂM**Đánh giá về sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc của người dân, doanh nghiệp**

Nhằm tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao văn hóa công vụ gắn với việc nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong hoạt động công vụ của công chức, viên chức; Kịp thời phát hiện, ngăn chặn, chấn chỉnh và xử lý nghiêm những công chức, viên chức thuộc các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Điện Biên nếu có thái độ sách nhiễu, gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; Đồng thời có giải pháp động viên, khích lệ công chức, viên chức được người dân, doanh nghiệp đánh giá ở mức độ rất hài lòng, hài lòng cao;

Kính mong ông/bà tham gia trả lời Phiếu khảo sát một cách đầy đủ, chính xác, khách quan. Các thông tin do ông/bà cung cấp trong Phiếu khảo sát sẽ được bảo mật theo quy định.

A. THÔNG TIN CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Tôi tên là: Số điện thoại:

Địa chỉ:

Vào hồi giờ ngày tháng năm

Tại:

.....

B. NỘI DUNG KHẢO SÁT (ông/bà đánh dấu "X" vào 01 phương án lựa chọn)

CÂU HỎI KHẢO SÁT	PHƯƠNG ÁN TRẢ LỜI
1. Công chức, viên chức có hẹn gặp bên ngoài cơ quan, ngoài giờ làm việc, tại nhà riêng với ông/bà hay không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
2. Công chức, viên chức có gọi điện cho ông/bà yêu cầu nộp thêm thành phần hồ sơ hay không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không

CÂU HỎI KHẢO SÁT	PHƯƠNG ÁN TRẢ LỜI
3. Công chức, viên chức có gọi điện gây khó khăn, phiền hà, vòi vĩnh đối với ông/bà sau khi đã hoàn thiện hồ sơ đầy đủ hay không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
4. Công chức, viên chức có gọi điện gợi ý ông bà nộp thêm tiền để nhanh chóng có kết quả sớm và như mong hay không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
5. Ông/bà nhận kết quả có bị chậm muộn so với giấy hẹn trả kết quả hay không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
Kiến nghị, đề xuất

Xin trân trọng cảm ơn ông/bà đã tham gia trả lời phiếu khảo sát!