

KẾ HOẠCH

**Về việc tổ chức tổng kết Đề án thí điểm chuyển giao
một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn
tỉnh Gia Lai để Bưu điện thực hiện**

Ngày 21 tháng 02 năm 2020, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 70/QĐ-UBND về ban hành Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh để Bưu điện thực hiện (viết gọn là Đề án 70). Hơn 02 năm tổ chức thực hiện, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch tổng kết Đề án 70 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đánh giá khách quan tình hình hoạt động, hiệu quả mang lại của Đề án 70 trên địa bàn tỉnh đối với tổ chức, cá nhân và các cơ quan hành chính nhà nước.
- Nâng cao chất lượng phục vụ, sự hài lòng và tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính.
- Đánh giá chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của nhân viên Bưu điện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh.
- Từ tình hình thực tế thực hiện Đề án 70, các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố đánh giá, đề xuất việc tiếp tục thực hiện Đề án 70 hoặc dừng thực hiện Đề án 70.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương với người dân, doanh nghiệp, các Hội, Hiệp hội trên địa bàn tỉnh để triển khai thực hiện Kế hoạch; phân công rõ trách nhiệm từng cơ quan, đơn vị, địa phương tham gia Kế hoạch; bảo đảm đúng thời gian, chất lượng và hiệu quả thực hiện.
- Các cơ quan, đơn vị và địa phương phải đảm bảo tiến độ thực hiện các nội dung, nhiệm vụ tại Kế hoạch này.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tổ chức khảo sát tình hình thực tế triển khai thực hiện Đề án 70 tại một số đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh, từ đó đánh giá khách quan kết quả đạt được và những bất cập, hạn chế của Đề án 70.

1.1. Khảo sát trực tiếp về tình hình thực tế thực hiện Đề án 70 tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh.

- Cơ quan phối hợp: Sở Tài chính, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ; UBND các huyện, thị xã, thành phố có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Trong tháng 10, tháng 11 năm 2022.

- Kết quả, sản phẩm: Báo cáo kết quả khảo sát.

1.2. Khảo sát, lấy ý kiến của người dân, doanh nghiệp, Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh, Hiệp hội Du lịch tỉnh, Hội Nữ doanh nhân tỉnh, Hội Doanh nghiệp trẻ tỉnh, Hội Luật gia tỉnh Gia Lai về tình hình thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã; báo cáo kết quả thực hiện (*Chi tiết phương án khảo sát, lấy ý kiến; Mẫu phiếu khảo sát, lấy ý kiến tại Phụ lục I, II kèm theo*).

- Cơ quan chủ trì:

- + Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; 14 UBND cấp xã đã thực hiện Đề án 70 có trách nhiệm: Lựa chọn đối tượng khảo sát, lấy ý kiến ngẫu nhiên; chọn thủ tục hành chính phát sinh nhiều hồ sơ để tiến hành lấy ý kiến, đảm bảo thực hiện khách quan, trung thực và chịu trách nhiệm về kết quả khảo sát, lấy ý kiến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

- + Ngoài thực hiện các nhiệm vụ nêu trên, Sở Kế hoạch và Đầu tư có trách nhiệm tổ chức, hướng dẫn Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh, Hiệp hội Du lịch tỉnh, Hội Nữ doanh nhân tỉnh, Hội Doanh nghiệp trẻ tỉnh và Sở Tư pháp có trách nhiệm tổ chức, hướng dẫn Hội Luật gia tỉnh Gia Lai thực hiện điền phiếu khảo sát, tham gia ý kiến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

- Cơ quan phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm tin học).

- Thời gian thực hiện: Trong tháng 10 năm 2022.

- Kết quả, sản phẩm:

- + Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn: Kết quả của việc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị, địa phương được hiển thị trên Google Forms.

- + Văn phòng UBND tỉnh: Tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát, ý kiến của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên Google Forms.

2. Báo cáo tổng kết thực hiện Đề án 70 trên địa bàn tỉnh.

2.1. Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện Đề án 70 của các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố *(theo Đề cương báo cáo tại Phụ lục III kèm theo)*.

- Cơ quan chủ trì: Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố.
- Cơ quan phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh.
- Thời gian thực hiện: Gửi báo cáo về UBND tỉnh trước ngày 10 tháng 11 năm 2022.

- Kết quả, sản phẩm: Báo cáo của các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố; 14 UBND cấp xã đã thực hiện Đề án 70.

2.2. Xây dựng dự thảo báo cáo tổng kết kết quả thực hiện Đề án 70 của tỉnh.

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh.
- Cơ quan phối hợp: Sở Tài chính, các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Thời gian thực hiện: Trong tháng 11 năm 2022.
- Kết quả, sản phẩm: Dự thảo báo cáo tổng kết kết quả thực hiện Đề án 70.

3. Hội nghị trực tuyến cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã về tổng kết Đề án 70

- Cơ quan chủ trì: UBND tỉnh.
- Cơ quan phối hợp: Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn.
- Nội dung chuẩn bị:
 - + Trung tâm Phục vụ hành chính công: Báo cáo kết quả triển khai Đề án 70; kinh phí thực hiện và tồn tại, hạn chế thực hiện Đề án 70; cơ chế chính sách quy định Bộ phận một cửa.
 - + Sở Tài chính: Báo cáo về kinh phí thực hiện Đề án 70 của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã và cơ chế tài chính quy định thực hiện trong thời gian tiếp theo.
 - + Sở Nội vụ: Báo cáo về kết quả kiểm tra thực tế CCHC trong đó tập trung đến Đề án 70 tại cơ quan, đơn vị được kiểm tra; các quy định của pháp luật về cơ cấu tổ chức bộ máy, nhân sự tại Bộ phận Một cửa các cấp.
 - + Sở Thông tin và Truyền thông: Báo cáo về công tác số hóa kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp; Tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC mức độ 3, mức độ 4; việc đồng bộ kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử với Công Dịch công của tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia.
 - + UBND thành phố Pleiku: Báo cáo về tình hình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC đối với lĩnh vực đất đai, giao dịch bảo đảm tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của thành phố Pleiku.

+ UBND huyện Chư Păh và một số địa phương: Báo cáo về tình hình thực hiện Đề án 70 tại địa phương.

Sở Tài chính, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, UBND thành phố Pleiku, UBND huyện Chư Păh, Trung tâm Phục vụ hành chính công gửi báo cáo tham luận về UBND tỉnh trước khi tổ chức Hội nghị tổng kết *(trước 05 ngày làm việc)*.

- Thời gian tổ chức Hội nghị tổng kết Đề án 70: Trong tháng 12 năm 2022.
- Kết quả, sản phẩm: Báo cáo tổng kết Đề án 70.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao; theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện Kế hoạch này.

2. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm chỉ đạo, tổ chức thực hiện Kế hoạch; đảm bảo yêu cầu tiến độ thời gian thực hiện theo Kế hoạch.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Các sở, ban, ngành tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh và các đơn vị liên quan sử dụng kinh phí đã cấp trong dự toán đầu năm để triển khai; UBND các huyện, thị xã, thành phố tự đảm bảo kinh phí để thực hiện kế hoạch. *TL*

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh (Phòng HCQT);
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh;
- Hội Luật gia tỉnh Gia Lai;
- Hội Doanh nghiệp trẻ tỉnh;
- Hội Nữ doanh nhân tỉnh;
- Hiệp hội Du lịch tỉnh;
- UBND cấp xã t/hiện Đề án 70 (UBND cấp huyện chỉ đạo t/hiện);
- Trung tâm PVHCC;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, NC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Đỗ Tiến Đông

PHỤ LỤC I

PHƯƠNG ÁN KHẢO SÁT, LẤY Ý LIÊN NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP VÀ CÁC ĐƠN VỊ LIÊN QUAN

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 2337/KH-UBND ngày 13 tháng 10 năm 2022 của UBND tỉnh)



I. Phương án khảo sát, lấy ý kiến:

1. Thu thập thông tin và thực hiện khảo sát, lấy ý kiến

- Việc khảo sát, lấy ý kiến được tiến hành đến ngày 30 tháng 10 năm 2022 bằng phương thức thu thập thông tin thông qua Phiếu khảo sát trực tuyến bằng ứng dụng Google Forms được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh (<https://www.gialai.gov.vn>).

- Văn phòng UBND tỉnh¹ (Trung tâm tin học) hướng dẫn đường link và thao tác thực hiện khảo sát, lấy ý kiến trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

- Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; 14 UBND cấp xã đã thực hiện Đề án 70 có trách nhiệm lựa chọn đối tượng khảo sát, lấy ý kiến ngẫu nhiên; chọn thủ tục hành chính có phát sinh nhiều hồ sơ để tiến hành lấy ý kiến, đảm bảo thực hiện khách quan, trung thực và chịu trách nhiệm về kết quả khảo sát, lấy ý kiến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

2. Về phiếu khảo sát, lấy ý kiến

- Số lượng mẫu phiếu khảo sát, lấy ý kiến: Áp dụng 01 mẫu phiếu khảo sát, lấy ý kiến ban hành kèm theo Kế hoạch này (Phụ lục II kèm theo).

- Số lượng Phiếu khảo sát, lấy ý kiến cần thu thập: Tối thiểu 595 phiếu, phân bổ cụ thể như sau:

+ Các sở, ban, ngành tỉnh lựa chọn thủ tục hành chính trên thực tế phát sinh nhiều hồ sơ để lấy ý kiến.

Riêng Sở Tài nguyên và Môi trường tổ chức lấy ý kiến người dân và doanh nghiệp đối với thủ tục hành chính: “*Đăng ký biến động về sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất do thay đổi thông tin về người được cấp Giấy chứng nhận (đổi tên hoặc giấy tờ pháp nhân, giấy tờ nhân thân, địa chỉ)*” do Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh và Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai cấp huyện thực hiện.

+ UBND các huyện, thị xã, thành phố; 14 UBND cấp xã đã thực hiện Đề án 70: Lấy ý kiến đối với những thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai phát sinh nhiều hồ sơ.

¹ Đ/c Nguyễn Ngọc Chính – Phó Giám đốc Trung tâm Tin Học, Văn phòng UBND tỉnh (số điện thoại: 0987.735.678).

TT	Tên cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu tối thiểu	Đối tượng trả lời phiếu
1. Cấp tỉnh	Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Giao thông vận tải; Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	10 phiếu/đơn vị	Người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cơ quan, đơn vị
	Sở Tài chính; Sở Xây dựng; Sở Y tế; Sở Nội vụ; Sở Ngoại vụ; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Công Thương; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Thông tin và Truyền thông; Ban Quản lý Khu kinh tế	05 phiếu/đơn vị	
	Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Tư pháp	10 phiếu/đơn vị	
	Sở Tư pháp có trách nhiệm tổ chức, hướng dẫn Hội Luật gia tỉnh Gia Lai thực hiện điền phiếu khảo sát, tham gia ý kiến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh	01 phiếu/đơn vị	Hội Luật gia tỉnh Gia Lai
	Sở Kế hoạch và Đầu tư có trách nhiệm tổ chức, hướng dẫn các Hội, Hiệp hội thực hiện điền phiếu khảo sát, tham gia ý kiến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh	01 phiếu/đơn vị	Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh, Hiệp hội Du lịch tỉnh, Hội Nữ doanh nhân tỉnh, Hội Doanh nghiệp trẻ tỉnh
3. Cấp huyện	UBND các huyện, thị xã, thành phố	20 phiếu/đơn vị	Người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại địa phương
4. Cấp xã	14 UBND cấp xã ² đã thực hiện Đề án 70	10 phiếu/đơn vị	

² (1) Thị trấn Phú Hòa (huyện Chư Păh); (2) thị trấn Chư Prông (huyện Chư Prông); (3) thị trấn Đak Pơ (huyện Đak Pơ); (4) thị trấn Phú Thiện (huyện Phú Thiện); (5) xã Ia Tô (huyện Ia Grai); (6) thị trấn Chư Ty (huyện Đức Cơ); (7) xã Đăk Yă (huyện Mang Yang); (8) xã Ia Hnú (huyện Chư Puh); (9) xã Ia Rsum và (10) thị trấn Phú Túc (huyện Krông Pa); (11) xã Ia Blang (Chư Sê); (12) xã Ia Mron (huyện Ia Pa); (13) phường Đoàn kết và phường Cheo Reo (TX. Ayun Pa).

Nội dung phiếu khảo sát, lấy ý kiến của người dân, doanh nghiệp và các đơn vị có liên quan:

STT	Tiêu chí đánh giá	Số lượng câu hỏi	Mục đích hỏi	Tỷ lệ %/tổng số câu hỏi
I	Thái độ phục vụ	01 câu	Thu thập thông tin làm cơ sở đánh giá thái độ phục vụ của Nhân viên Bưu điện làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã.	6,25%
II	Niềm yết, công khai thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã	01 câu	Thu thập thông tin làm cơ sở đánh giá tình hình niềm yết, công khai thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã.	6,25%
III	Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính	07 câu	Thu thập thông tin làm cơ sở đánh giá tình hình tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của nhân viên Bưu điện có được đảm bảo, đúng quy định; trong quá trình tiếp nhận có yêu cầu thêm thành phần hồ sơ; có hướng dẫn người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, lấy số thứ tự...	43,75%
IV	Về Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	02 câu	Thu thập thông tin làm cơ sở đánh giá tình hình trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của nhân viên Bưu điện; người dân, doanh nghiệp có được nhận kết quả trước	12,50%

			hoặc đúng thời hạn quy định.	
V	Về thu phí, lệ phí và các khoản thu khác	04 câu	Thu thập thông tin làm cơ sở đánh giá tình hình hướng dẫn thu phí, lệ phí của nhân viên Bưu điện; xác định được người dân, doanh nghiệp có phải trả thêm một khoảng cước phí ngoài quy định của pháp luật về thủ tục hành chính	25%
VI	Đánh giá chung	01 câu	Thu thập thông tin làm cơ sở đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của nhân viên Bưu điện.	6,25%
Tổng cộng:		16 câu		100%

PHỤ LỤC II
PHIẾU KHẢO SÁT, LẤY Ý KIẾN NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP
VÀ CÁC ĐƠN VỊ CÓ LIÊN QUAN
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 2337/KH-UBND ngày 13 tháng 10 năm 2022
của UBND tỉnh)



CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN VỀ VIỆC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ CỦA
NHÂN VIÊN BƯU ĐIỆN TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG,
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ CẤP HUYỆN, CẤP XÃ

Kính thưa Quý Ông/Bà

Để cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh ngày một tốt hơn, chúng tôi rất cần những ý kiến đóng góp của Quý ông/bà về việc thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã.

Quý ông/bà vui lòng đánh dấu (X) vào những ô trống theo các nội dung dưới đây. Mọi thông tin cung cấp của Quý ông/bà sẽ được hoàn toàn “**Bảo Mật**”.

THÔNG TIN CHUNG

Họ và tên:

Địa chỉ:

Số điện thoại:.....

Người dân	Đại diện tổ chức

Xin vui lòng cho biết Ông/Bà đã liên hệ Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận Tiếp nhận và Trả Kết quả cấp huyện/ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã để giải quyết công việc gì? *(tên thủ tục hành chính đã giải quyết)*.....

.....

.....

.....

.....

I. THÁI ĐỘ PHỤC VỤ

Thái độ phục vụ, chất lượng hướng dẫn của nhân viên Bưu điện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã?	☐ Nhiệt tình, chu đáo, hướng dẫn cụ thể ☐ Không nhiệt tình, khó chịu, hướng dẫn thành phần hồ sơ không cụ thể dẫn đến đi lại nhiều lần ☐ Thái độ khác:
---	---

II. VỀ NIÊM YẾT CÔNG KHAI THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Mức độ công khai TTHC Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ Phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã.	☐ Rõ ràng, đầy đủ ☐ Công khai nhưng chưa đầy đủ ☐ Không công khai ☐ Ý kiến khác:
--	--

III. TIẾP NHẬN HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Thời gian tiếp nhận hồ sơ của nhân viên Bưu điện?	☐ Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ nhanh ☐ Bình thường ☐ Thời gian chờ đợi
2. Thời gian Quý ông/bà phải chờ được tiếp nhận hồ sơ (sau khi lấy số thứ tự)	☐ 15 phút ☐ 30 phút ☐ 01 giờ
3. Quý ông/bà lấy số thứ tự để nộp hồ sơ thủ tục hành chính như thế nào?	☐ Thuận tiện ☐ Không thuận tiện, phải chờ đợi lâu
4. Trong trường hợp Quý ông/bà bị qua số thứ tự để nộp hồ sơ thì có được tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hay không?	☐ Nhân viên Bưu điện vẫn tiếp nhận hồ sơ. ☐ Nhân viên Bưu điện không tiếp nhận hồ sơ vì đã qua số thứ tự. ☐ Nhân viên Bưu điện yêu cầu bóc số thứ tự lại từ đầu.

5. Trường hợp hết thời gian làm việc nhưng chưa tới lượt Quý ông/bà nộp hồ sơ theo số thứ tự thì nhân viên Bưu điện hướng dẫn Quý ông/bà như thế nào?	☐ Nhân viên Bưu điện hướng dẫn hôm sau công dân bốc số thứ tự lại từ đầu. ☐ Nhân viên Bưu điện hướng dẫn: Số thứ tự vẫn giữ nguyên, nếu chưa tới lượt hôm nay thì hôm sau vẫn sẽ áp dụng số cũ.
6. Trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, Quý ông/bà có được nhân viên Bưu điện hướng dẫn, tuyên truyền về nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh không?	☐ Có hướng dẫn chi tiết, nhiệt tình về nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh. ☐ Không có hướng dẫn về nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh.
7. Ngoài thủ tục quy định có yêu cầu thêm thủ tục, giấy tờ nào khác không?	☐ Có ☐ Không <i>(Nếu có, xin ghi rõ giấy tờ nhân viên Bưu điện yêu cầu thêm):</i>

IV. VỀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của nhân viên Bưu điện tại Bộ phận Một cửa các cấp?	☐ Trước hạn ☐ Đúng hạn ☐ Trễ hạn
* Trường hợp có kết quả giải quyết trước hạn xin trả lời câu hỏi tiếp theo	
Nhân viên Bưu điện có liên hệ với Quý ông/bà để trả kết quả giải quyết trước hạn không?	☐ Có ☐ Không
* Trường hợp hồ sơ giải quyết quá hạn, xin trả lời câu hỏi tiếp theo	
Nhân viên Bưu điện có liên hệ với Quý ông/bà để thông báo lý do vì sao hồ sơ giải quyết quá hạn so với Phiếu Tiếp nhận và Trả kết quả, đồng thời hẹn lại ngày trả theo quy định.	☐ Có ☐ Không
2. Nhân viên Bưu điện có hướng dẫn về lợi ích của việc sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để trả kết quả giải quyết tại nhà cho Quý ông/bà không?	☐ Hướng dẫn nhiệt tình, cụ thể ☐ Có hướng dẫn nhưng chưa cụ thể ☐ Không hướng dẫn, tự động thu phí tại trả kết quả tại nhà

VI. VỀ THU PHÍ, LỆ PHÍ, CÁC KHOẢN THU KHÁC

1. Nhân viên Bưu điện có hướng dẫn rõ các khoản tiền mà Quý ông/bà phải nộp khi thực hiện thủ tục hành chính không?	☐ Có ☐ Không
2. Quý ông/bà có phải trả thêm khoản phí nào khác ngoài mức phí đã quy định phải nộp không?	☐ Không phải trả thêm khoản phí, lệ phí nào khác ngoài quy định ☐ Có trả thêm nhưng do tình nguyện ☐ Có trả thêm do Bưu điện gợi ý hoặc ép buộc ☐ Nhân viên Bưu điện thu bao nhiêu tiền thì nộp bấy nhiêu
3. Nhân viên Bưu điện thu phí/lệ phí có xuất hóa đơn (biên lai thu) gửi đến Quý ông/bà hay không?	☐ Có ☐ Không
4. Nhân viên Bưu điện có phổ biến cước phí sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà cho Quý ông/bà không?	☐ Có phổ biến cước phí dịch vụ Bưu chính công ích để nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà. ☐ Không phổ biến cước phí dịch vụ Bưu chính công ích để nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà mà nhân viên Bưu điện tự động ghi thông tin của Quý ông/bà, thu cước phí sử dụng dịch vụ Bưu chính công ích để nhận kết quả tại nhà.

VII. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Mức độ hài lòng của Quý ông/bà đối với nhân viên Bưu điện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính?	☐ Rất hài lòng ☐ Hài lòng ☐ Không hài lòng
---	---

VIII. KIẾN NGHỊ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Xin trân trọng cảm ơn những ý kiến đóng góp quý báu của Quý ông/bà.



PHỤ LỤC III
ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO TỔNG KẾT THỰC HIỆN ĐỀ ÁN 70
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 2337/KH-UBND ngày 13 tháng 10 năm 2022 của UBND tỉnh)

I. Công tác chỉ đạo, triển khai Đề án 70

Các cơ quan, đơn vị, địa phương khái quát tình hình triển khai thực hiện Đề án 70 (thời gian từ ngày chuyển giao đến nay).

II. Tình hình thực hiện Đề án 70

1. Việc chuyển giao các nhiệm vụ theo Đề án 70

Các cơ quan, đơn vị khái quát tình hình chuyển giao tại đơn vị, địa phương (các nhiệm vụ chuyển giao, thời gian chuyển giao).

2. Cơ cấu tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã

- Trung tâm Phục vụ hành chính công báo cáo cơ cấu tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- UBND cấp huyện báo cáo cơ cấu tổ chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã (nêu cụ thể việc bố trí lãnh đạo, thành viên tham gia điều hành, quản lý Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã).

3. Địa điểm làm việc, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, số lượng nhân viên Bưu điện thực hiện tiếp nhận và trả kết quả

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương nêu địa điểm tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính khi thực hiện Đề án 70.

- Số lượng nhân viên Bưu điện thực hiện tiếp nhận và trả kết quả của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Về công tác tập huấn, bồi dưỡng cho nhân viên Bưu điện

Các cơ quan, đơn vị, địa phương nêu rõ công tác tập huấn, bồi dưỡng cho nhân viên Bưu điện (nếu có).

5. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương gửi số liệu báo cáo về Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp số liệu tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, tổng số hồ sơ bị trễ hạn của các cơ quan, đơn vị, địa phương của những đơn vị đã thực hiện chuyển giao sang Bưu điện (*thời gian chốt số liệu tính từ ngày thực hiện thí điểm chuyển giao sang Bưu điện đến thời điểm báo cáo theo Kế hoạch của UBND tỉnh*) theo Phụ lục kèm theo Đề cương.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo số lượng hồ sơ đang giải quyết quá hạn/quá hạn, làm rõ nguyên nhân quá hạn đối với các trường hợp giải quyết TTHC, báo cáo tình hình thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân của cơ quan, đơn vị,

địa phương, tình hình yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ khi chưa đủ điều kiện giải quyết.

6. Về kinh phí thực hiện Đề án 70, thu phí/lệ phí

- Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện báo cáo kinh phí ngân sách thực hiện Đề án 70; số thu phí/lệ phí nộp ngân sách nhà nước (riêng UBND cấp huyện báo cáo thêm kinh phí thực hiện, thu phí/lệ phí của UBND cấp xã).
- Sở Tài chính thực hiện tổng hợp, báo cáo kinh phí thực hiện Đề án 70, thu phí/lệ phí của các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã (đối với các đơn vị đã thực hiện chuyển giao).

(Các phụ lục kèm theo)

II. Đánh giá chung

1. Ưu điểm

2. Hạn chế, nguyên nhân khi thực hiện Đề án 70

III. Đề xuất, kiến nghị