

PHIẾU ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Dùng cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Nông nghiệp và Môi trường

Đề nghị ông/bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ Nông nghiệp và Môi trường. Chúng tôi trân trọng tiếp thu các ý kiến tham gia đóng góp của ông/bà để tiếp tục hoàn thiện quy trình và cách thức giải quyết thủ tục hành chính, từ đó tiếp tục nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công.

Mã hồ sơ đánh giá của ông/bà:

(Mã hồ sơ được in trên phiếu tiếp nhận khi nộp hồ sơ)

Họ, tên của ông/bà:

Số điện thoại của ông/bà:

(Ông/bà vui lòng cho biết ý kiến bằng cách đánh dấu "X" vào phương án lựa chọn)

Câu 1: Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì?

- ☐ Ngắn hơn so với thời gian quy định (2 điểm)
- ☐ Đúng thời gian theo quy định (1 điểm)
- ☐ Dài hơn so với thời gian quy định (0 điểm)

Lý do thực hiện TTHC dài hơn so với quy định:

Câu 2: Ông/bà cho biết số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính, kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến (trừ trường hợp đối với các hồ sơ thực hiện giải quyết theo quy trình liên thông thủ tục hành chính) ?

- ☐ Không phải liên hệ (2 điểm)
- ☐ Liên hệ với 01 cơ quan (1 điểm)
- ☐ Liên hệ với từ 02 cơ quan trở lên (0 điểm)

Câu 3: Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (trừ trường hợp đối với các hồ sơ thực hiện giải quyết theo quy trình liên thông thủ tục hành chính) ?

- ☐ Không lần nào (2 điểm)
- ☐ Một lần (1 điểm)
- ☐ Từ Hai lần trở lên (0 điểm)

Câu 4: Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định?

☐ Công khai chính thức, đầy đủ, kịp thời bằng cả hình thức niêm yết và điện tử theo đúng quy định của pháp luật về công khai TTHC (2 điểm)

☐ Không được công khai chính thức, đầy đủ, kịp thời (0 điểm)

Câu 5: Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính? (1): Thái độ giao tiếp, hành vi (những nhiều, gây phiền hà); việc hướng dẫn TTHC cho ông/bà có dễ hiểu, dễ thực hiện; không thực hiện, hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật trong việc giải quyết TTHC?

☐ Rất hài lòng (2 điểm)

☐ Hài lòng (1 điểm)

☐ Không hài lòng (0 điểm)

Ý kiến cụ thể:

Câu 6: Ông/bà có hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà ông/bà nhận được hay không (sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết TTHC, chi phí thực hiện TTHC, các chi phí khác phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi ông/bà thực hiện TTHC?)

☐ Rất hài lòng (2 điểm)

☐ Hài lòng (1 điểm)

☐ Không hài lòng (0 điểm)

Câu 7: Ông/bà có trả thêm khoản phí nào khác ngoài mức phí đã quy định phải đóng không?

☐ Không (2 điểm)

☐ Có (0 điểm)

Câu 8: Đối với trường hợp hồ sơ bị trễ hạn, ông/bà có nhận được Phiếu xin lỗi không?

☐ Có (2 điểm)

☐ Không (0 điểm)

Câu 9: Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, cán bộ, công chức, viên chức đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân (nếu có)?

☐ Không có phản ánh, kiến nghị (2 điểm)

☐ Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận xử lý đúng thời hạn; chất lượng ý kiến giải trình đầy đủ và khách quan, rõ ràng (1 điểm)

☐ Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, nhưng thời hạn giải quyết bị kéo dài; chất lượng ý kiến giải trình chưa đầy đủ và khách quan, rõ ràng (0 điểm)

Câu 10: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền?

- ☐ Rất hài lòng (2 điểm)
- ☐ Hài lòng (1 điểm)
- ☐ Không hài lòng (0 điểm)

Lý do không hài lòng:

Câu 11: Ông/bà vui lòng cho biết thêm về các nội dung khác mà ông bà thấy cần thiết có ý kiến (ngoại trừ những nội dung đã nêu trên).

*** Tổng số điểm đánh giá:**

Bộ Nông nghiệp và Môi trường trân trọng cảm ơn Ông/bà đã đánh giá trung thực, khách quan, nhằm mục tiêu cải thiện chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của Bộ./.