

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC  
VIỆT NAM  
**CHI NHÁNH TỈNH LẠNG SƠN**

Số: 1319/LAS-TTKQ&HC  
V/v triển khai phương án điều tra sự hài  
lòng của tổ chức trong việc giải quyết  
TTHC năm 2020

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

Lạng Sơn, ngày 17 tháng 11 năm 2020

Kính gửi:

- Ngân hàng TMCP Công thương Chi nhánh Lạng Sơn;
- Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Chi nhánh Lạng Sơn;
- Ngân hàng TMCP Ngoại thương Chi nhánh Lạng Sơn;
- Ngân hàng TMCP Sài Gòn thương tín Chi nhánh Lạng Sơn;
- Ngân hàng TMCP Bưu điện – Liên Việt Chi nhánh Lạng Sơn.

Căn cứ văn bản số 8281/NHNN-VP ngày 13/11/2020 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam V/v triển khai phương án Điều tra sự hài lòng của tổ chức trong việc giải quyết TTHC năm 2020.

Để phối hợp triển khai phương án Điều tra sự hài lòng của tổ chức trong việc giải quyết TTHC năm 2020, Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Lạng Sơn xin gửi tới các Chi nhánh TCTD trên địa bàn Phiếu điều tra (theo mẫu gửi kèm), các Chi nhánh TCTD thực hiện đánh giá sự hài lòng đối các đơn vị chức năng thuộc Ngân hàng Nhà nước trong việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC).

Kết quả Phiếu điều tra của các đơn vị gửi về Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (Phòng Cải cách hành chính, Văn phòng Ngân hàng Nhà nước, địa chỉ: Số 49 Lý Thái Tổ, Hoàn Kiếm, Hà Nội), hoặc gửi qua địa chỉ: [caicachhc@sbb.gov.vn](mailto:caicachhc@sbb.gov.vn) chậm nhất ngày 30/11/2020 để tổng hợp.

Mọi chi tiết xin liên hệ, Phòng Cải cách hành chính, Văn phòng Ngân hàng Nhà nước, điện thoại 0243 9349502 – 0243 8244657.

Trân trọng cảm ơn sự phối hợp của quý đơn vị ! ✓

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- GD và PGĐ CN;
- Hệ thống QLVB (E.doc);
- Lưu: VT, TTKQ&HC. ✓

**GIÁM ĐỐC**



**Trương Thu Hòa**



## NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM

### **PHIẾU ĐIỀU TRA** **SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC ĐỐI VỚI CÁC ĐƠN VỊ CHỨC NĂNG** **THUỘC NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM TRONG VIỆC GIẢI QUYẾT** **THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

- Mục đích: Để có cơ sở nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, Ngân hàng Nhà nước (NHNN) tiến hành điều tra mức độ hài lòng của tổ chức đối với các đơn vị chức năng thuộc NHNN trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

- Cách thức thực hiện: Tổ chức vui lòng ghi thông tin, đánh dấu (x) vào ô vuông (□) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà đơn vị lựa chọn đối với từng câu hỏi.

#### **A. THÔNG TIN CHUNG**

1. Tên tổ chức:.....

2. Địa chỉ:.....

3. Điện thoại: ..... Địa chỉ email:.....

4. Chức vụ người phê duyệt thông tin phiếu điều tra:

Tổng Giám đốc/Phó Tổng Giám đốc

Khác, vui lòng nêu cụ thể:

.....  
.....  
.....  
.....



## B. PHẦN CÂU HỎI

**Câu 1. Tổ chức đã nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC ở đâu?**

- Tại Bộ phận một cửa của NHNN.  
 Tại đơn vị đầu mối giải quyết TTHC của NHNN.  
 Khác (xin viết cụ thể):

.....  
.....

**Câu 2. Tổ chức biết đến cơ quan (đơn vị chức năng) giải quyết TTHC qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó) ?**

- Qua hỏi người thân, bạn bè.  
 Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).  
 Qua mạng Internet.  
 Khác (xin viết cụ thể):

.....  
.....  
.....

**Câu 3. Tổ chức phải đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?**

..... lần.

**Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với tổ chức trong quá trình giải quyết TTHC không?**

- Có       Không

**Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với tổ chức trong quá trình giải quyết TTHC không?**

- Có       Không

**Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho tổ chức có đúng hạn không?**

- Đúng hạn       Sớm hơn hạn       Trễ hạn

- Nếu câu trả lời trên của là "Trễ hạn", đề nghị Tổ chức trả lời tiếp câu hỏi sau:

**Đơn vị chức năng thuộc NHNN có thông báo trước cho tổ chức về việc trễ hạn không?**

- Có       Không

**Đơn vị chức năng thuộc NHNN có gửi Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả không?**

- Có       Không



**Câu 7. Xin tổ chức vui lòng cho biết mức độ hài lòng về những nội dung sau:**

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà tổ chức lựa chọn, trong đó điểm 5= rất hài lòng, 4= hài lòng, 3= bình thường, 2= không hài lòng và 1= rất không hài lòng)

<b>Nhận định</b>	<b>Rất hài lòng  5</b>	<b>Hài lòng  4</b>	<b>Bình thường  3</b>	<b>Không hài lòng  2</b>	<b>Rất không hài lòng  1</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết Thủ tục hành chính tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ tổ chức tại cơ quan đầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ tổ chức tại cơ quan hiện đại	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	5	4	3	2	1
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà tổ chức phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà tổ chức phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1
<b>III. CÔNG CHỨC BỘ PHẬN MỘT CỬA VÀ CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
15. Công chức tuân thủ đúng quy định	5	4	3	2	1

<b>Nhận định</b>	<b>Rất hài lòng  5</b>	<b>Hài lòng  4</b>	<b>Bình thường  3</b>	<b>Không hài lòng  2</b>	<b>Rất không hài lòng  1</b>
trong giải quyết công việc					
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	5	4	3	2	1
16. Kết quả tổ chức nhận được đúng quy định <i>(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</i>	5	4	3	2	1
17. Kết quả tổ chức nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà tổ chức nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b> <i>Nếu đơn vị đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin tổ chức trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22 dưới đây:</i>					
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
20. Tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của tổ chức	5	4	3	2	1
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho tổ chức	5	4	3	2	1



**Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo tổ chức NHNN cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?**

*(Đề nghị ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)*

- Mở rộng các hình thức thông tin để đối tượng thực hiện thủ tục hành chính dễ dàng tiếp cận.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Nâng cấp thủ tục hành chính lên dịch vụ công mức độ 3,4
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức
- Khác (*xin viết cụ thể*):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....