

# PHIẾU ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Dùng cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính tại các đơn vị thuộc Bộ  
Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

(Ban hành kèm theo Quyết định số 4876 /QĐ-BNN-VP ngày 19/12/2019  
của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn)

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 Phát triển nông thôn. 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 đánh giá của ông/bà:

*(Mã đánh giá 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: Ông/bà cho biết tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật như thế nào?**

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

**Câu 2: Ông/bà cho biết số lần mình phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) là bao nhiêu lần?**

- Không lần nào (2 điểm)
- Một lần (1 điểm)
- Hơn một lần (0 điểm)

**Câu 3: 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)?**

- 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 4: Ông/bà đánh giá như thế nào về việc mình được tiếp cận với TTHC: Thông tin về TTHC có chính xác, đầy đủ, kịp thời so với quy định của pháp luật hiện hành? (việc Công khai các thủ tục hành chính)**

- 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)
- Công khai chính thức, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử theo đúng quy định của pháp luật về công khai TTHC (1 điểm)
- Không được Công khai chính thức, đầy đủ, kịp thời (0 điểm)

**Câu 5: Ông/bà đánh giá như thế nào về thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính cho mình ? (1): Thái độ giao tiếp, hành vi (những nhiễu, 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 đánh giá như thế nào đối với thời gian, chất lượng ý kiến giải trình việc giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của ông bà về giải quyết TTHC (nếu có)?**

- Không có phản ánh, kiến nghị hoặc có và được tiếp nhận xử lý đúng thời hạn (2 điểm)
- Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận xử lý đúng thời hạn (1 điểm)
- Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, nhưng thời hạn giải quyết bị kéo dài, phải chờ đợi (0 điểm)

**Câu 7: Ông/bà có hài lòng về cách thức, phương pháp làm việc của cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành chính tại nơi ông bà tiếp cận không ?**

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

**Câu 8: 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)
- Phát sinh thêm chi phí ngoài quy định (0 điểm)

**Liệt kê những chi phí phát sinh ngoài quy định (nếu có):**

**Câu 9: 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 Phát triển nông thôn 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./.