Ký bởi: KHO BẠC NHÀ NƯỚC
Cơ quan:
Thời gian ký: 30-09-2025
14:21:12+07:00

BỘ TÀI CHÍNH
**KHO BẠC NHÀ NƯỚC**

Số: 10360/QĐ-KBNN

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

*Hà Nội, ngày 26 tháng 9 năm 2025*

# QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế khảo sát và đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Kho bạc Nhà nước**

## GIÁM ĐỐC KHO BẠC NHÀ NƯỚC

*Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2021-2030;*

*Căn cứ Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06 tháng 10 năm 2022 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp;*

*Căn cứ Quyết định số 385/QĐ-BTC ngày 26 tháng 02 năm 2025 của Bộ Tài chính quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của KBNN được sửa đổi, bổ sung bởi Quyết định số 1892/QĐ-BTC ngày 30 tháng 5 năm 2025 và Quyết định số 2020/QĐ-BTC ngày 11 tháng 6 năm 2025 của Bộ Tài chính;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Kho bạc Nhà nước.*

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế khảo sát và đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Kho bạc Nhà nước.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 6250/QĐ-KBNN ngày 02/11/2023 của Tổng Giám đốc Kho bạc Nhà nước ban hành Quy chế khảo sát và đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Kho bạc Nhà nước. Thủ trưởng các đơn vị có liên quan thuộc Kho bạc Nhà nước và Giám đốc Kho bạc Nhà nước khu vực chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận***:
- Như Điều 2;
- Bộ Tài chính (để báo cáo);
- Lãnh đạo KBNN (để chỉ đạo);
- Lưu: VT, VP, phuongdtt (05.b).

**KT. GIÁM ĐỐC**
**PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Ngô Thị Nhung**

BỘ TÀI CHÍNH
**KHO BẠC NHÀ NƯỚC**

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

# QUY CHẾ

## Khảo sát và đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Kho bạc Nhà nước

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 10360/QĐ-KBNN ngày 26/9/2025 của Kho bạc Nhà nước)*

## Chương I
## QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Mục đích

Quy chế này được ban hành nhằm mục đích khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của Kho bạc Nhà nước (KBNN). Từ đó, xây dựng các giải pháp để cải thiện chất lượng phục vụ của KBNN, góp phần nâng cao sự hài lòng và lợi ích của cá nhân, tổ chức.

### Điều 2. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của KBNN khi phát sinh giao dịch giữa cá nhân, tổ chức với KBNN về chất lượng, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị về các quy định hành chính trong hệ thống KBNN.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các đơn vị có liên quan thuộc KBNN (Ban Chính sách - Pháp chế, Ban Tổ chức cán bộ, Ban Kiểm tra, kiểm toán nội bộ, Ban Công nghệ thông tin và chuyển đổi số, Ban Kế toán Nhà nước, Ban Giao dịch KBNN, Văn phòng KBNN), KBNN khu vực và Phòng Giao dịch thuộc KBNN khu vực (Phòng Giao dịch).

### Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

1. Việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức phải đảm bảo tính khách quan, công khai, minh bạch, phù hợp với tình hình thực tế.

2. Việc tổng hợp kết quả đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, trung thực, khách quan, giúp KBNN xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của KBNN.

3. Nghiêm cấm mọi hành vi tác động, sửa chữa làm sai lệch kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của KBNN.

4. Ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của từng cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của KBNN được bảo mật, tuyệt đối không làm ảnh hưởng đến quyền lợi của cá nhân, tổ chức.

## Chương II

## QUY ĐỊNH CỤ THỂ

**Điều 4. Chỉ số và nội dung đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức**

1. Chỉ số 1: Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ TTHC của KBNN so với quy định

a) Điểm 2 khi cá nhân, tổ chức rất hài lòng.

b) Điểm 1 khi cá nhân, tổ chức hài lòng.

c) Điểm 0 khi cá nhân, tổ chức không hài lòng.

Trường hợp cá nhân, tổ chức đánh giá không hài lòng với chỉ số này thì sau khi cá nhân, tổ chức tích vào ô lựa chọn này màn hình ứng dụng sẽ hiện lên ô nhập liệu phía dưới để cá nhân, tổ chức ghi rõ mã hồ sơ, chứng từ mà KBNN giải quyết chưa đúng thời gian quy định.

2. Chỉ số 2: Số lần cá nhân, tổ chức phải liên hệ với KBNN để hoàn thiện hồ sơ TTHC

a) Điểm 2 khi cá nhân, tổ chức không phải liên hệ với KBNN hoặc chỉ phải liên hệ 01 lần để hoàn thiện hồ sơ TTHC.

b) Điểm 1 khi cá nhân, tổ chức liên hệ với KBNN 02 lần để hoàn thiện hồ sơ TTHC.

c) Điểm 0 khi cá nhân, tổ chức phải liên hệ với KBNN trên 02 lần hoặc không thể liên hệ với KBNN khi hoàn thiện hồ sơ TTHC.

Đối với chỉ số này, tại màn hình ứng dụng sẽ có ô nhập liệu phía dưới để cá nhân, tổ chức ghi rõ mã hồ sơ, chứng từ mà cá nhân, tổ chức phải liên hệ nhiều lần (trên hai lần) để hoàn thiện.

3. Chỉ số 3: Việc KBNN yêu cầu cá nhân, tổ chức gửi thành phần hồ sơ TTHC trong quá trình giao dịch

a) Điểm 2 khi cá nhân, tổ chức rất hài lòng.

b) Điểm 1 khi cá nhân, tổ chức hài lòng.

c) Điểm 0 khi cá nhân, tổ chức không hài lòng.

Trường hợp cá nhân, tổ chức đánh giá không hài lòng thì sau khi cá nhân, tổ chức tích vào ô lựa chọn này màn hình ứng dụng sẽ hiện lên ô nhập liệu phía

dưới để cá nhân, tổ chức ghi rõ lý do không hài lòng. Trường hợp do KBNN yêu cầu bổ sung thành phần hồ sơ trái quy định, cá nhân, tổ chức ghi rõ mã hồ sơ, tên thành phần hồ sơ được yêu cầu bổ sung trái quy định đó.

4. Chỉ số 4: Số lượng đơn vị thuộc KBNN nơi giao dịch mà cá nhân, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC

a) Điểm 2 khi cá nhân, tổ chức tự hoàn thiện hồ sơ TTHC hoặc chỉ phải liên hệ với 01 đơn vị thuộc KBNN nơi giao dịch để hoàn thiện hồ sơ TTHC.

b) Điểm 1 khi cá nhân, tổ chức phải liên hệ với 02 đơn vị thuộc KBNN nơi giao dịch để hoàn thiện hồ sơ TTHC.

c) Điểm 0 khi cá nhân, tổ chức phải liên hệ với trên 02 đơn vị thuộc KBNN nơi giao dịch để hoàn thiện hồ sơ TTHC.

Đối với chỉ số này, tại màn hình ứng dụng sẽ có ô nhập liệu phía dưới để cá nhân, tổ chức ghi rõ mã hồ sơ, chứng từ mà cá nhân, tổ chức phải liên hệ trên hai đơn vị thuộc KBNN nơi giao dịch để hoàn thiện.

5. Chỉ số 5: Thái độ ứng xử của công chức KBNN hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC

a) Điểm 2 khi cá nhân, tổ chức rất hài lòng.

b) Điểm 1 khi cá nhân, tổ chức hài lòng.

c) Điểm 0 khi cá nhân, tổ chức không hài lòng.

Trường hợp cá nhân, tổ chức đánh giá không hài lòng với chỉ số này thì sau khi cá nhân, tổ chức tích vào ô lựa chọn này, màn hình ứng dụng sẽ hiện lên ô nhập liệu phía dưới để cá nhân, tổ chức ghi lý do và họ tên công chức KBNN được đánh giá không hài lòng với chỉ số này.

6. Chỉ số 6: Năng lực của công chức KBNN trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC

a) Điểm 2 khi cá nhân, tổ chức rất hài lòng.

b) Điểm 1 khi cá nhân, tổ chức hài lòng.

c) Điểm 0 khi cá nhân, tổ chức không hài lòng.

Trường hợp cá nhân, tổ chức đánh giá không hài lòng với chỉ số này thì sau khi cá nhân, tổ chức tích vào ô lựa chọn này, màn hình ứng dụng sẽ hiện lên ô nhập liệu phía dưới để cá nhân, tổ chức tổ chức ghi lý do và họ tên công chức KBNN được đánh giá không hài lòng với chỉ số này.

7. Chỉ số 7: Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực KBNN

a) Điểm 2 khi cá nhân, tổ chức rất hài lòng.

b) Điểm 1 khi cá nhân, tổ chức hài lòng.

c) Điểm 0 khi cá nhân, tổ chức không hài lòng.

Trường hợp cá nhân, tổ chức đánh giá không hài lòng với chỉ số này thì sau khi cá nhân, tổ chức tích vào ô lựa chọn này màn hình ứng dụng sẽ hiện lên ô nhập liệu phía dưới để cá nhân, tổ chức ghi lý do không hài lòng với chỉ số này.

8. Chỉ số 8: Chi phí phát sinh khi thực hiện TTHC thuộc lĩnh vực KBNN

a) Điểm 2 khi không phát sinh chi phí thực hiện TTHC thuộc lĩnh vực KBNN.

b) Điểm 0 khi phát sinh chi phí thực hiện TTHC thuộc lĩnh vực KBNN.

Trường hợp cá nhân, tổ chức lựa chọn phương án (b), màn hình ứng dụng sẽ hiện lên ô nhập liệu phía dưới để cá nhân, tổ chức ghi rõ khoản chỉ phí phát sinh khi thực hiên TTHC thuộc lĩnh vực KBNN.

9. Chỉ số 9: Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin TTHC được công khai so với quy định

a) Điểm 2 khi cá nhân, tổ chức rất hài lòng.

b) Điểm 1 khi cá nhân, tổ chức hài lòng.

c) Điểm 0 khi cá nhân, tổ chức không hài lòng.

Trường hợp cá nhân, tổ chức đánh giá không hài lòng với chỉ số này thì sau khi cá nhân, tổ chức tích vào ô lựa chọn này màn hình ứng dụng sẽ hiện lên ô nhập liệu phía dưới để cá nhân, tổ chức ghi rõ lý do không hài lòng với chỉ số này.

10. Chỉ số 10: Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của KBNN đối với các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân

a) Điểm 2 khi cá nhân, tổ chức rất hài lòng.

b) Điểm 1 khi cá nhân, tổ chức hài lòng.

c) Điểm 0 khi cá nhân, tổ chức không hài lòng.

Trường hợp cá nhân, tổ chức đánh giá không hài lòng với chỉ số này thì sau khi cá nhân, tổ chức tích vào ô lựa chọn này màn hình ứng dụng sẽ hiện lên ô nhập liệu phía dưới để cá nhân, tổ chức ghi rõ nội dung thông tin về phản ánh, kiến nghị không hài lòng (họ tên cá nhân/tổ chức có phản ánh, kiến nghị; địa chỉ hoặc số điện thoại liên hệ của cá nhân, tổ chức; nội dung phản ánh, kiến nghị).

11. Chỉ số 11: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của KBNN

a) Điểm 2 khi cá nhân, tổ chức rất hài lòng;

b) Điểm 1 khi cá nhân, tổ chức hài lòng;

c) Điểm 0 khi cá nhân, tổ chức không hài lòng.

Trường hợp cá nhân, tổ chức đánh giá không hài lòng với chỉ số này thì sau khi cá nhân, tổ chức tích vào ô lựa chọn này, màn hình ứng dụng sẽ hiện lên các lý do để cá nhân, tổ chức lựa chọn, gồm:

(i) Chất lượng đường truyền;

(ii) Giao diện màn hình;

(iii) Độ thuận tiện của người sử dụng;

(iv) Ý kiến khác.

12. Chỉ số 12: Đánh giá tổng thể mức độ hài lòng về sự phục vụ của KBNN

a) Điểm 2 khi cá nhân, tổ chức rất hài lòng;

b) Điểm 1 khi cá nhân, tổ chức hài lòng;

c) Điểm 0 khi cá nhân, tổ chức không hài lòng.

**Điều 5. Phiếu khảo sát**

1. Mẫu Phiếu khảo sát quy định tại Phụ lục kèm theo Quy chế này.

2. Căn cứ tình hình thực tế, Mẫu phiếu khảo sát có thể được điều chỉnh cho phù hợp với từng đợt đánh giá.

**Điều 6. Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức**

1. Đơn vị thực hiện khảo sát, đánh giá: KBNN.

2. Đối tượng tham gia khảo sát, đánh giá: Đơn vị, tổ chức, cá nhân giao dịch với KBNN.

3. Đối tượng được khảo sát, đánh giá: Ban Giao dịch KBNN, phòng nghiệp vụ và Phòng Giao dịch thuộc KBNN khu vực.

4. Hình thức khảo sát, đánh giá: Thực hiện trên Trang Dịch vụ công trực tuyến của KBNN.

5. Tần suất, thời gian thực hiện khảo sát, đánh giá: Việc thu thập ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức được thực hiện 01 lần trong năm hoặc đánh giá đột xuất khi có yêu cầu.

6. Cách thức thực hiện:

- Thực hiện thông báo việc khảo sát, đánh giá của KBNN trên Cổng thông tin điện tử của KBNN bắt đầu từ ngày 15/8 đến hết ngày 31/8 hằng năm.

- Trong khoảng thời gian từ ngày 01/9 đến ngày 31/10 hằng năm, KBNN sẽ mở ứng dụng khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức trên Trang Dịch vụ công trực tuyến của KBNN. Tại thời điểm mở ứng dụng khảo sát, đánh giá sẽ cài đặt bắt buộc trong lần giao dịch đầu tiên của mỗi đơn vị, tổ chức, cá nhân, sau khi đơn vị, tổ chức, cá nhân hoàn thành thực hiện đánh giá trên ứng dụng mới được tiếp tục thực hiện giao dịch.

- Cách thức thực hiện của đánh giá đột xuất thực hiện tương tự đánh giá định kỳ.

**Điều 7. Tổng hợp và phân tích kết quả chấm điểm khảo sát, đánh giá**

1. Văn phòng KBNN tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức trước ngày 15/11 hằng năm.

2. Kết quả khảo sát, đánh giá được tổng hợp, phân tích, đánh giá cho từng đơn vị KBNN khu vực và Phòng Giao dịch; kết quả đánh giá của KBNN khu vực được tính trên kết quả đánh giá của cơ quan KBNN khu vực và các Phòng Giao dịch trực thuộc.

3. Điểm số của các Chỉ số từ Chỉ số 1 đến Chỉ số 8 tại Điều 4 Quy chế này được sử dụng để xác định kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với cơ quan KBNN khu vực và Phòng Giao dịch; điểm số của Chỉ số từ Chỉ số 9 đến Chỉ số 12 tại Điều 4 Quy chế này được sử dụng để phân tích thực trạng và nâng cao chất lượng phục vụ của hệ thống KBNN; riêng Chỉ số 12 được sử dụng để xác định kết quả đánh giá tổng thể mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của KBNN.

4. Tổng hợp kết quả chấm điểm theo từng chỉ số được thực hiện theo công thức sau: Điểm số của chỉ số thứ i = Tổng điểm số của các đối tượng tham gia khảo sát, đánh giá cho chỉ số thứ i/Tổng số đối tượng tham gia khảo sát, đánh giá cho chỉ số thứ i.

5. Tổng điểm của từng đơn vị KBNN khu vực và các Phòng Giao dịch là tổng số điểm của các chỉ số đánh giá từ Chỉ số 1 đến Chỉ số 8 tại Điều 4 Quy chế này.

**Điều 8. Sử dụng kết quả khảo sát, đánh giá**

1. Kết quả khảo sát, đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét:

a) Mức độ hoàn thành nhiệm vụ của Ban Giao dịch KBNN, KBNN khu vực, các Phòng Giao dịch trực thuộc.

b) Xác định trách nhiệm của công chức KBNN tiếp nhận, giải quyết TTHC và người đứng đầu các đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC.

c) Ưu tiên xem xét, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, kỷ luật công chức.

2. Đối với các công chức KBNN nhận được đánh giá không hài lòng trong đợt khảo sát, đánh giá, chỉ được sử dụng làm căn cứ xếp loại thi đua, mức độ hoàn thành công việc và xử lý kỷ luật sau khi có kết quả xác minh cụ thể theo Công văn số 6449/KBNN-TTKT ngày 08/11/2024 của KBNN về xác minh công chức KBNN nhận được đánh giá không hài lòng khi có tài liệu chứng minh do cá nhân, tổ chức cung cấp.

3. Kết quả khảo sát, đánh giá là cơ sở đánh giá và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của hệ thống KBNN.

4. Kết quả khảo sát, đánh giá được gửi về Ban Giao dịch KBNN và KBNN khu vực để thực hiện công khai tại trụ sở của từng đơn vị và trên Cổng thông tin điện tử KBNN trước ngày 30/11 hằng năm.

## Chương III
## TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### Điều 9. Trách nhiệm của các đơn vị

1. Văn phòng KBNN có trách nhiệm:

a) Trình Lãnh đạo KBNN kế hoạch tổ chức thực hiện việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của hệ thống KBNN (trong đó, có đề xuất việc đối tượng đánh giá là Thủ trưởng hoặc Kế toán trưởng đơn vị).

b) Chủ trì, phối hợp với Ban Công nghệ thông tin và chuyển đổi số và các đơn vị liên quan thuộc KBNN tổng hợp và phân tích kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đảm bảo tính trung thực, khách quan.

c) Báo cáo Lãnh đạo KBNN kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức theo quy định tại Điều 7 Quy chế này; đồng thời, phối hợp với các đơn vị liên quan thuộc KBNN tham mưu, đề xuất với Lãnh đạo KBNN các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ nhằm nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức.

d) Thực hiện công khai kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức trên Cổng thông tin điện tử KBNN.

đ) Căn cứ tình hình thực tế, Văn phòng đề xuất, tham mưu Lãnh đạo KBNN sửa đổi, bổ sung bộ chỉ số khảo sát, đánh giá cho phù hợp với từng thời kỳ.

2. Ban Công nghệ thông tin và chuyển đổi số có trách nhiệm:

a) Nâng cấp, hoàn thiện ứng dụng khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân tổ chức đảm bảo đáp ứng được các yêu cầu tại Điều 4, Điều 5, Điều 6 và Điều 7 Quy chế này.

b) Đảm bảo các điều kiện về hạ tầng, đường truyền và ứng dụng phục vụ các đợt khảo sát, đánh giá của KBNN về mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức.

3. Ban Tổ chức cán bộ có trách nhiệm:

a) Sử dụng kết quả khảo sát, đánh giá để đánh giá khi xét xếp loại tập thể, cá nhân hằng năm của Ban Giao dịch KBNN, KBNN khu vực.

b) Đề xuất khen thưởng cho tập thể và cá nhân trực tiếp triển khai, tổng hợp việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của KBNN.

c) Đề xuất và triển khai các giải pháp liên quan đến công tác tổ chức cán bộ và công tác đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của KBNN.

4. Ban Kiểm tra, kiểm toán nội bộ có trách nhiệm:

a) Căn cứ kết quả khảo sát, đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các đơn vị KBNN khu vực và Phòng Giao dịch, thực hiện rà soát, đưa vào kế hoạch kiểm tra nội bộ hoặc kiểm tra đột xuất đối với những đơn vị KBNN khu vực và Phòng Giao dịch có kết quả đánh giá mức độ hài lòng không cao.

b) Chủ trì xác minh thông tin phản ánh công chức thuộc Ban Giao dịch KBNN nhận được đánh giá không hài lòng trong đợt khảo sát, đánh giá (nếu có).

5. KBNN khu vực và Ban Giao dịch KBNN:

a) Tổ chức phổ biến, quán triệt quy định về khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của KBNN cho các Phòng Giao dịch trực thuộc và toàn thể công chức, người lao động của đơn vị.

b) Thực hiện công khai kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với hệ thống KBNN và đối với từng đơn vị trực thuộc tại trụ sở.

c) Sử dụng kết quả khảo sát, đánh giá để đánh giá khi xét xếp loại tập thể, cá nhân hằng năm của các Phòng Giao dịch trực thuộc.

d) Thực hiện xác minh thông tin công chức thuộc phạm vi quản lý của đơn vị nhận được đánh giá không hài lòng trong đợt khảo sát, đánh giá (trừ Ban Giao dịch KBNN), đảm bảo việc bảo mật thông tin, không làm ảnh hưởng đến quyền lợi của cá nhân, tổ chức.

đ) Thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ công nhằm nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức.

**Điều 10. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí phục vụ cho việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của KBNN được bố trí từ kinh phí thường xuyên hằng năm của hệ thống KBNN.

**Điều 11. Trách nhiệm thi hành**

1. Thủ trưởng các đơn vị thuộc KBNN, Giám đốc KBNN khu vực có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc trường hợp có quy định mới của pháp luật điều chỉnh nội dung có liên quan, các đơn vị phản ánh về KBNN (Văn phòng) để phối hợp, xem xét, báo cáo cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung Quy chế này cho phù hợp./.

**Phụ lục**

BỘ TÀI CHÍNH
**KHO BẠC NHÀ NƯỚC**

# PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA KHO BẠC NHÀ NƯỚC

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức, KBNN tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của KBNN trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính và việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị về các quy định hành chính trong hệ thống KBNN.

Ông/Bà/Quý đơn vị xin vui lòng thực hiện việc khảo sát, đánh giá theo các chỉ số dưới đây:

| **Chỉ số** | **Lựa chọn** *(đánh dấu "x" vào ô lựa chọn)* |
|---|---|
| ***1. Chỉ số 1: Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) của KBNN so với quy định*** | |
| a) Rất hài lòng | |
| b) Hài lòng | |
| c) Không hài lòng<br>Lý do lựa chọn "Không hài lòng": .....<br>(Đề nghị Ông/Bà/Đơn vị ghi rõ mã hồ sơ, chứng từ mà KBNN giải quyết chưa đúng thời gian quy định.) | |
| ***2. Chỉ số 2: Số lần cá nhân, tổ chức phải liên hệ với KBNN để hoàn thiện hồ sơ TTHC*** | |
| a) Cá nhân, tổ chức không phải liên hệ với KBNN hoặc chỉ phải liên hệ 01 lần để hoàn thiện hồ sơ TTHC. | |
| b) Cá nhân, tổ chức liên hệ với KBNN hai lần để hoàn thiện hồ sơ TTHC | |
| c) Cá nhân, tổ chức phải liên hệ với KBNN trên 02 lần hoặc không thể liên hệ với KBNN khi hoàn thiện hồ sơ TTHC<br>(Đề nghị Ông/Bà/Đơn vị ghi rõ mã hồ sơ, chứng từ mã hồ sơ, chứng từ mà cá nhân, tổ chức phải liên hệ nhiều lần (trên hai lần) để hoàn thiện:.....) | |
| ***3. Chỉ số 3: Việc KBNN yêu cầu cá nhân, tổ chức gửi thành phần hồ sơ thủ tục hành chính trong quá trình giao dịch*** | |
| a) Rất hài lòng | |
| b) Hài lòng | |

| | |
|---|---|
| c) Không hài lòng<br>Lý do lựa chọn "Không hài lòng": .....<br>(Trường hợp do KBNN yêu cầu gửi thành phần hồ sơ không đúng quy định, đề nghị Ông/Bà/Đơn vị ghi rõ mã hồ sơ, tên thành phần hồ sơ được yêu cầu gửi trái quy định) | |
| ***4. Chỉ số 4: Số lượng đơn vị mà cá nhân, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC*** | |
| a) Cá nhân, tổ chức tự hoàn thiện hồ sơ TTHC hoặc chỉ phải liên hệ với 01 đơn vị thuộc KBNN nơi giao dịch để hoàn thiện hồ sơ TTHC | |
| b) Cá nhân, tổ chức phải liên hệ với 02 đơn vị thuộc KBNN nơi giao dịch để hoàn thiện hồ sơ TTHC | |
| c) Cá nhân, tổ chức phải liên hệ với trên 02 đơn vị thuộc KBNN nơi giao dịch để hoàn thiện hồ sơ TTHC<br>(Đề nghị Ông/Bà/Đơn vị ghi rõ mã hồ sơ, chứng từ mã hồ sơ, chứng từ mà cá nhân, tổ chức phải liên hệ với trên 02 đơn vị thuộc KBNN nơi giao dịch để hoàn thiện:<br>.....) | |
| ***5. Chỉ số 5: Thái độ ứng xử của công chức KBNN hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC*** | |
| a) Rất hài lòng | |
| b) Hài lòng | |
| c) Không hài lòng<br>Lý do lựa chọn "Không hài lòng":<br>- Tên công chức được đánh giá không hài lòng:.....<br>- Diễn giải cụ thể việc "Không hài lòng" về thái độ ứng xử của công chức KBNN:<br>.....<br>- Tài liệu chứng minh: Có ☐ Không ☐<br>(Tài liệu chứng minh đính kèm.....) | |
| ***6. Chỉ số 6: Năng lực công chức KBNN trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC*** | |
| a) Rất hài lòng | |
| b) Hài lòng | |
| c) Không hài lòng<br>Lý do lựa chọn "Không hài lòng":<br>- Tên công chức được đánh giá không hài lòng:.....<br>- Diễn giải cụ thể việc "Không hài lòng" về năng lực công chức KBNN:<br>.....<br>- Tài liệu chứng minh: Có ☐ Không ☐<br>(Tài liệu chứng minh đính kèm.....) | |
| ***7. Chỉ số 7: Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết TTHC của KBNN*** | |
| a) Rất hài lòng | |
| b) Hài lòng | |
| c) Không hài lòng<br>- Lý do lựa chọn "Không hài lòng": ..... | |
| ***8. Chỉ số 8: Chi phí phát sinh khi thực hiện TTHC thuộc lĩnh vực KBNN*** | |
| a) Không phát sinh | |
| b) Có phát sinh | |

| | |
|---|---|
| - Đề nghị Ông/Bà/Đơn vị ghi rõ khoản chi phí phát sinh khi thực hiện TTHC thuộc lĩnh vực KBNN: ..... | |
| ***9. Chỉ số 9: Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin TTHC được công khai so với quy định*** | |
| a) Rất hài lòng | |
| b) Hài lòng | |
| c) Không hài lòng<br>Lý do lựa chọn "Không hài lòng":..... | |
| ***10. Chỉ số 10: Thời gian và chất lượng nội dung giải trình của KBNN đối với các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân*** | |
| a) Rất hài lòng | |
| b) Hài lòng | |
| c) Không hài lòng<br>Lý do lựa chọn "Không hài lòng":..... | |
| ***11. Chỉ số 11: Chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của KBNN*** | |
| a) Rất hài lòng | |
| b) Hài lòng | |
| c) Không hài lòng<br>Lý do lựa chọn "Không hài lòng": .....<br>*Trường hợp lựa chọn "Không hài lòng" này, đề nghị Ông/Bà/Đơn vị lựa chọn lý do sau:* | |
| ***12. Chỉ số 12: Đánh giá tổng thể mức độ hài lòng về sự phục vụ của KBNN*** | |
| a) Rất hài lòng | |
| b) Hài lòng | |
| c) Không hài lòng | |

| | |
|---|---|
| Chất lượng đường truyền | |
| Giao diện màn hình | |
| Độ thuận tiện của người sử dụng | |
| Chất lượng hỗ trợ của KBNN | |
| Ý kiến khác:..... | |

*Ý kiến đánh giá của Ông/Bà/Quý đơn vị được KBNN bảo mật thông tin, không làm ảnh hưởng đến quyền lợi của Ông/Bà/Quý đơn vị.*

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA ÔNG/BÀ/QUÝ ĐƠN VỊ!**