

Số: 104/KH-CAT

Sóc Trăng, ngày 08 tháng 4 năm 2022

KẾ HOẠCH

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Công an các đơn vị, địa phương có chức năng giải quyết thủ tục hành chính trong Công an tỉnh năm 2022

Căn cứ Quyết định 1679/QĐ-BCA-V03 ngày 11/3/2022 của Bộ Công an, về ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị có chức năng giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trong Công an nhân dân năm 2022. Công an tỉnh ban hành kế hoạch triển khai, thực hiện như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Công an các đơn vị, địa phương có chức năng giải quyết TTHC nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công; thông qua đó, nắm bắt được nhu cầu, mong muốn chính đáng của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trong Công an tỉnh.

- So sánh kết quả đo lường các năm, đánh giá tính khách quan, năng lực thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức của Công an các đơn vị, địa phương. Áp dụng có hiệu quả các phương pháp hậu kiểm phù hợp để tăng cường tính tin cậy của kết quả đo lường của Công an tỉnh nói chung và Công an các đơn vị, địa phương nói riêng.

- Hoàn thiện khung đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công; phấn đấu chỉ số đo lường được công bố hằng năm phản ánh chính xác mức độ hài lòng của người dân, tổ chức khi thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Công an tỉnh.

- Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức thành điểm số cụ thể ở một số tiêu chí, tiêu chí thành phần trong kết quả xác định Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2022 của Công an các đơn vị, địa phương có chức năng giải quyết TTHC.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai hoạt động đo lường sự hài lòng của người dân phải đảm bảo tuân thủ đúng kế hoạch, phương pháp; thực hiện tiết kiệm, đạt kết quả, mục tiêu đề ra.

Đã chấp thuận
theo mẫu T/4.
13/4
nhs

PV01

- Có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa Phòng Tham mưu và Công an các đơn vị, địa phương trong quá trình triển khai thực hiện.

- Kết quả đo lường phải bảo đảm độ tin cậy, chính xác, khách quan; giúp lãnh đạo Công an tỉnh có giải pháp để khắc phục những tồn tại, hạn chế, cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân và tổ chức.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, THỜI GIAN ĐO LƯỜNG

1. Đối tượng thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức

- Công an các đơn vị: PA08, PC06, PC07, PC08.
- Công an các huyện, thị xã, thành phố thuộc Công an tỉnh.

2. Phạm vi

Tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính trên các lĩnh vực sau:

- Lĩnh vực quản lý xuất nhập cảnh.
- Lĩnh vực đăng ký, quản lý phương tiện giao thông cơ giới đường bộ.
- Lĩnh vực quản lý ngành, nghề đầu tư, kinh doanh có điều kiện về an ninh, trật tự.
- Lĩnh vực đăng ký, quản lý con dấu.
- Lĩnh vực quản lý vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ và pháo.
- Lĩnh vực cấp, quản lý Căn cước công dân.
- Lĩnh vực đăng ký, quản lý cư trú.
- Lĩnh vực phòng cháy, chữa cháy.

3. Thời gian khảo sát

Công an các đơn vị, địa phương tiến hành khảo sát trong tháng 4 và đầu tháng 5 năm 2022 (sau khi được phân bổ Phiếu điều tra xã hội học). **Trước ngày 20/5/2022**, phải hoàn thành việc khảo sát và tổng hợp số liệu, báo cáo kết quả thực hiện khảo sát về Công an tỉnh theo **Mẫu 01** ban hành kèm theo Kế hoạch này (qua *Đội Pháp chế và Quản lý khoa học/PV01*).

III. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công trong Công an nhân dân, đó là: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan Công an; TTHC; cán bộ giải quyết công việc; kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Các tiêu chí cụ thể áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong trường hợp thực hiện TTHC trực tiếp tại cơ quan Công an, với 5 mức độ từ Rất hài lòng/Hài lòng/Bình thường/Không hài lòng/Rất không hài lòng, cụ thể như sau:

1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan Công an

- Trụ sở cơ quan giải quyết TTHC/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi, gọn gàng, sạch sẽ.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ, hiện đại, dễ sử dụng.

2. Thủ tục hành chính

- TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác, dễ thấy.

- Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

- Mức phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

3. Cán bộ trực tiếp giải quyết công việc

- Cán bộ có thái độ giao tiếp lịch sự, chú ý lắng nghe và trả lời, giải thích đầy đủ ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.

- Cán bộ hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo; kê khai một lần là người dân có thể hoàn thiện hồ sơ.

- Cán bộ tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- Kết quả đúng quy định.

- Kết quả có thông tin đầy đủ.

- Kết quả có thông tin chính xác.

5. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí đo lường hài lòng về yếu tố này gồm:

- Cơ quan giải quyết TTHC/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý phản ánh, kiến nghị.

- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý phản ánh, kiến nghị dễ dàng.

- Cơ quan giải quyết TTHC/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có tích cực, xử lý triệt để góp ý, phản ánh, kiến nghị.

- Cơ quan giải quyết TTHC/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

IV. PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT, ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Đối tượng khảo sát, đo lường sự hài lòng

Là người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp thực hiện TTHC và đã nhận kết quả trong thời gian diễn ra khảo sát.

2. Phương pháp chọn mẫu

Lựa chọn ngẫu nhiên các trường hợp (người dân, người đại diện cho tổ chức) trực tiếp thực hiện TTHC và đã nhận kết quả trong thời gian diễn ra khảo sát.

3. Phương pháp khảo sát

- Việc khảo sát được thực hiện theo phương thức phát phiếu khảo sát trực tiếp cho đối tượng khảo sát để trả lời, sau đó thu phiếu.

- Sử dụng mẫu phiếu khảo sát do Bộ Công an cấp gồm các tiêu chí là các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn.

- Câu hỏi của phiếu khảo sát thể hiện nội dung của các tiêu chí khảo sát sự hài lòng, đồng thời phản ánh quá trình, kết quả cung cấp dịch vụ hành chính công, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công của cơ quan Công an.

- Công an tỉnh sẽ phát hành **250** phiếu khảo sát cho Công an các đơn vị, địa phương, trong đó: Các đơn vị thuộc Công an tỉnh có chức năng giải quyết TTHC chiếm 50% số phiếu; Công an cấp huyện chiếm 35% số phiếu và Công an cấp xã chiếm 15% số phiếu (*có bảng phân bổ cụ thể kèm theo*).

- Công an các đơn vị, địa phương phát phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân, đại diện tổ chức để trả lời, tiến hành lập danh sách người dân, đại diện tổ chức đã tham gia khảo sát (việc lập danh sách đối tượng khảo sát phải đầy đủ thông tin theo **Mẫu 02** kèm theo Kế hoạch này), sau đó tổng hợp, báo cáo kết quả gửi về Công an tỉnh (*qua Đội Pháp chế và Quản lý khoa học, thuộc PV01*).

4. Hậu kiểm, phúc tra kết quả đo lường sự hài lòng

Trên cơ sở danh sách người dân, đại diện tổ chức đã tham gia khảo sát và số phiếu do Công an các đơn vị, địa phương cung cấp, Công an tỉnh sẽ chọn mẫu ngẫu nhiên và thực hiện hậu kiểm ít nhất 50% tổng số phiếu thông qua liên hệ điện thoại trực tiếp, gửi thư bảo đảm đến các cá nhân, đại diện tổ chức tham gia trả lời phiếu khảo sát, để xác thực thông tin mà người dân, đại diện tổ chức đã cung cấp. Qua xác thực thông tin, nếu có từ 5% đến dưới 20% số phiếu không đúng thông tin, đối tượng khảo sát hoặc bị tẩy xóa sẽ trừ 20% số điểm, nếu có từ 20% đến dưới 50% số phiếu không đúng thông tin, đối tượng khảo sát hoặc bị tẩy xóa sẽ trừ 50% số điểm, nếu có từ 50% số phiếu trở lên không đúng thông tin, đối tượng khảo sát hoặc bị tẩy xóa sẽ trừ toàn bộ số điểm đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần Chỉ số CCHC của Công an các đơn vị, địa phương có liên quan đến khảo sát sự hài lòng.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tham mưu

- Phối hợp PH10 lập dự trù kinh phí thực hiện Kế hoạch này, chuẩn bị và phát phiếu khảo sát; làm đầu mối phối hợp, hướng dẫn Công an các đơn vị, địa phương tiến hành khảo sát.

- Chủ trì tổ chức hậu kiểm, phúc tra kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức do Công an các đơn vị, địa phương thực hiện. Tính toán, phân tích kết quả đạt được thông qua việc đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức của Công an các đơn vị, địa phương. Trên cơ sở đó, xác định điểm tương ứng ở các tiêu chí, tiêu chí thành phần trong Chỉ số CCHC năm 2022 của Công an từng đơn vị, địa phương.

- Tổng hợp báo cáo, kết quả khảo sát của Công an các đơn vị, địa phương tham mưu Giám đốc Công an tỉnh báo cáo Bộ Công an đúng thời gian quy định; nghiên cứu đề xuất các biện pháp, giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế được chỉ ra qua kết quả khảo sát, nhằm cải thiện chất lượng phục vụ của bộ phận, đơn vị có chức năng giải quyết TTHC trong Công an tỉnh, từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

2. Các đơn vị PA08, PC06, PC07, PC08 và Công an các huyện, thị xã, thành phố

Trực tiếp triển khai thực hiện nhiệm vụ khảo sát sự hài lòng theo nội dung các tiêu chí khảo sát của Kế hoạch này; phân bổ phiếu theo tỷ lệ quy định về cho Công an cấp xã thuộc địa phương mình (*đối với Công an cấp huyện*), bố trí cán bộ tiến hành việc phát phiếu lấy ý kiến khảo sát của người dân, người đại diện tổ chức đến trực tiếp liên hệ giải quyết TTHC tại đơn vị, địa phương mình; **tổng hợp kết quả báo cáo theo Mẫu số 01, Mẫu số 02 và gửi kèm phiếu khảo sát về Công an tỉnh (qua Đội Pháp chế và Quản lý khoa học/PV01) trước ngày 20/5/2022.** Nếu đơn vị, địa phương nào không báo cáo đúng mẫu, thành phần, thời gian hoặc không đảm bảo chất lượng sẽ không được tính điểm Chỉ số CCHC đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần liên quan đến khảo sát sự hài lòng.

3. Giao Phòng Hậu cần phối hợp với Phòng Tham mưu bảo đảm kinh phí triển khai thực hiện Kế hoạch này và hướng dẫn thanh quyết toán theo đúng quy định.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, báo cáo Giám đốc Công an tỉnh (*qua Đội Pháp chế và Quản lý khoa học/PV01*) để kịp thời chỉ đạo, hướng dẫn thực hiện.

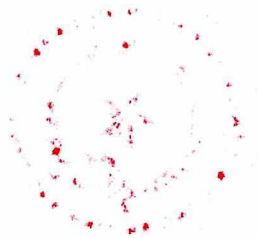
Nơi nhận:

- V03, BCA (để báo cáo);
- UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) (để báo cáo);
- Các đ/c P.Giám đốc CA tỉnh (để p/h chỉ đạo);
- Các đơn vị: PV01, PH10, PA08, PC06, PC07, PC08 (để thực hiện);
- Công an các huyện, TX, TP (để thực hiện);
- Lưu: VT, PV01 (Đội 6).Đư25b.

GIÁM ĐỐC



Đại tá Lâm Thành Sơn



ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO

Kết quả thực hiện Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị có chức năng giải quyết thủ tục hành chính trong Công an nhân dân năm 2022

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 104/KH-CAT ngày 08/4/2022 của Công an tỉnh)

CÔNG AN TỈNH SÓC TRĂNG CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
ĐƠN VỊ..... **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /BC-

....., ngày tháng năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị có chức năng giải quyết thủ tục hành chính trong Công an nhân dân năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số /KH-CAT ngày /4/2022 của Công an tỉnh, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Công an các đơn vị, địa phương có chức năng giải quyết thủ tục hành chính trong Công an tỉnh năm 2022, Công an đơn vị/địa phương....báo cáo kết quả như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**1. Cơ sở của việc thực hiện**

Xây dựng Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị có chức năng giải quyết thủ tục hành chính trong Công an nhân dân năm 2022 tại đơn vị/địa phương (ghi rõ tên, số văn bản ban hành).

2. Phương pháp đo lường sự hài lòng

- Đối tượng điều tra xã hội học
- Phạm vi, lĩnh vực điều tra
- Phương thức điều tra
- Thời gian điều tra

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH**1. Tổng số phiếu điều tra xã hội học đã thực hiện**

STT	Đơn vị	Tổng số phiếu	Phát phiếu điều tra	
			Phát ra	Thu vào
01	Phòng...			
02	Công an H, TX, TP			
03	Công an X, P, TT			

2. Đánh giá của người dân, tổ chức về chất lượng cung ứng dịch vụ của cơ quan Công an

2.1. Đánh giá về các tiêu chí chung của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công trong Công an nhân dân (tương ứng với các câu hỏi từ số 01 đến 08 trong mẫu phiếu đo lường)

a) Đối với tiêu chí về lý do đến trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan Nhà nước mà không sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Cấp tỉnh; cấp huyện; cấp xã

Lĩnh vực...:

... phiếu do thủ tục hành chính chưa được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ cao

... phiếu do khó tạo tài khoản để sử dụng dịch vụ công

... phiếu lý do khác (ghi rõ).

b) Đối với tiêu chí về cơ quan giải quyết công việc trả kết quả

Cấp tỉnh; cấp huyện; cấp xã

Lĩnh vực...:

... phiếu tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND các cấp

... phiếu tại cơ quan, đơn vị Công an

... phiếu tại địa chỉ khác (ghi rõ).

c) Đối với tiêu chí về kênh thông tin để biết về cơ quan đơn vị Công an giải quyết công việc và quy định về thủ tục hành chính

Cấp tỉnh; cấp huyện; cấp xã

Lĩnh vực...:

... phiếu qua hỏi người thân, bạn bè

... phiếu qua chính quyền cấp xã

... phiếu qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo...)

... phiếu qua mạng Internet

... phiếu qua kênh khác (ghi rõ).

d) Đối với tiêu chí về số lần đi lại đến cơ quan để giải quyết công việc

Cấp tỉnh; cấp huyện; cấp xã

Lĩnh vực...:

... phiếu 01 lần (chờ nhận kết quả ngay)

... phiếu 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)

... nhiều hơn 02 lần (do bổ sung hồ sơ nhiều lần)

- Lý do phải đi lại nhiều hơn 02 lần:

... phiếu do cán bộ, chiến sĩ không giải thích, hướng dẫn Ông/Bà đầy đủ, rõ ràng về thành phần hồ sơ.

... phiếu do Ông/Bà không mang đầy đủ giấy tờ, hồ sơ theo quy định hoặc khai sai thông tin nên phải đi lại nhiều lần để hoàn thiện.

đ. Đối với tiêu chí về việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu

Cấp tỉnh; cấp huyện; cấp xã

Lĩnh vực...:

... phiếu trả lời có

... phiếu trả lời không.

e) Đối với tiêu chí về việc công chức gợi ý về nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí

Cấp tỉnh; cấp huyện; cấp xã

Lĩnh vực...:

... phiếu trả lời có

... phiếu trả lời không.

g) Đối với tiêu chí về việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Cấp tỉnh; cấp huyện; cấp xã

Lĩnh vực...:

... phiếu có nhận được giấy hẹn

... phiếu không nhận được giấy hẹn do chờ kết quả lấy ngay

... phiếu không nhận được giấy hẹn.

Lĩnh vực...:

... phiếu đúng hẹn

... phiếu sớm hẹn

... phiếu trễ hẹn.

Lĩnh vực...:

...phiếu trễ hẹn và cơ quan, đơn vị Công an có báo trước cho người dân.

...phiếu trễ hẹn và cơ quan, đơn vị Công an có thư xin lỗi cho người dân.

h) Đối với nội dung xin ý kiến nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong thời gian tới

Cấp tỉnh; cấp huyện; cấp xã

... phiếu lựa chọn: Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.

... phiếu lựa chọn: Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ

người dân tại cơ quan, đơn vị Công an giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

... phiếu lựa chọn: Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính.

... phiếu lựa chọn: Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

... phiếu lựa chọn: Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

... phiếu lựa chọn: Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.

... phiếu lựa chọn: Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

... phiếu lựa chọn: Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

... phiếu lựa chọn: Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của cán bộ, chiến sĩ.

... phiếu lựa chọn: Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.

... phiếu lựa chọn: Khác (*đề nghị viết cụ thể*)

2.2. Đánh giá về các tiêu chí cụ thể đo lường mức độ hài lòng của người dân/tổ chức (tương ứng với câu hỏi số 9 mẫu phiếu đo lường)

Cấp thực hiện	Lĩnh vực	Nội dung	Tổng số phiếu lựa chọn					Tổng số phiếu điều tra
			Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	
		I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ						
		1. Trụ sở cơ quan giải quyết công việc gọn gàng, sạch sẽ, có đủ chỗ ngồi						
		2. Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ						
		3. Trang thiết bị phục vụ người dân hiện đại, dễ sử dụng						
		II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH						
		4. Thủ tục hành chính được niêm yết, công khai đầy đủ, chính xác, dễ thấy						
		5. Thành phần hồ sơ người dân phải						

	nộp là đúng quy định						
	6. Mức phí/lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định						
	7. Thời gian giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định						
	III. CÁN BỘ TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC						
	8. Cán bộ, chiến sĩ có thái độ giao tiếp lịch sự						
	9. Cán bộ, chiến sĩ chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức						
	10. Cán bộ, chiến sĩ trả lời, giải thích đầy đủ ý kiến của người dân/đại diện tổ chức						
	11. Cán bộ, chiến sĩ hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu						
	12. Cán bộ, chiến sĩ hướng dẫn kê khai một lần là người dân có thể hoàn thiện hồ sơ						
	13. Cán bộ, chiến sĩ tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc						
	IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH						
	14. Kết quả nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)						
	15. Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ						
	16. Kết quả nhận được có thông tin chính xác						
	V. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ						
	17. Cơ quan, đơn vị Công an có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức						
	18. Người dân dễ dàng thực hiện góp						

		ý, phản ánh, kiến nghị						
		19. Cơ quan, đơn vị Công an tiếp nhận và xử lý tích cực, triệt để các góp ý, phản ánh, kiến nghị						
		20. Cơ quan, đơn vị Công an thông báo kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân/đại diện tổ chức						

IV. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Thuận lợi
2. Khó khăn, vướng mắc

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Nơi nhận:

- Bộ Công an (qua V03);
-
- Lưu: VT, ...

**THỦ TRƯỞNG CÔNG AN
ĐƠN VỊ/ĐỊA PHƯƠNG
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)**

