

Số: 70/KH-CAT

Sóc Trăng, ngày 17 tháng 3 năm 2021

KẾ HOẠCH

**Khảo sát 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 tỉnh năm 2021**

Căn cứ Quyết định 1175/QĐ-BCA-V03 ngày 26/02/2021 của Cục V03, Bộ Công an, ban hành Kế hoạch khảo sát 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 2021.

Công an tỉnh ban hành kế hoạch triển khai, thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai thực hiện nghiêm túc Quyết định số 1175/QĐ-BCA-V03 ngày 26/02/2021 của Bộ trưởng Bộ Công an khảo sát 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 TTHC nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trong Công an toàn tỉnh; 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 của lực lượng Công an các cấp trên địa bàn.

- 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.

- Thông qua kết quả 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 TTHC trong Công an nhân dân để nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của nhân dân, tham mưu, đề xuất với cơ quan có thẩm quyền giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ; từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của lực lượng Công an.

- Nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức, để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ tại các bộ phận, đơn vị có chức năng giải quyết TTHC; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, chiến sĩ (CBCS) trực tiếp tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

2. Yêu cầu

- Phải đảm bảo tính khách quan, thống nhất và phù hợp với điều kiện thực

tế; thông tin về cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá phải được thực hiện đầy đủ và bảo quản đúng chế độ.

- Nội dung khảo sát phải phù hợp với khung khảo sát của Bộ Công an, trong đó xác định rõ yếu tố, tiêu chí, tiêu chí thành phần bảo đảm đáp ứng yêu cầu của cải cách hành chính (CCHC) trong Công an nhân dân, đồng thời phù hợp với các quy định liên quan.

- Kết quả khảo sát phải bảo đảm độ tin cậy, giúp Công an tỉnh xác định những giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế, cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, THỜI GIAN KHẢO SÁT

1. Đối tượng

- Đối tượng lấy ý kiến là các cá nhân, tổ chức tham gia quá trình giải quyết TTHC.

- Đối tượng được đánh giá: CBCS trực tiếp tiếp dân, tiếp nhận và giải quyết TTHC; bộ phận, đơn vị có chức năng giải quyết TTHC thuộc Công an các đơn vị, địa phương.

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:

- (1) Lĩnh vực quản lý xuất nhập cảnh;
- (2) Lĩnh vực đăng ký, quản lý phương tiện giao thông cơ giới đường bộ;
- (3) Lĩnh vực quản lý ngành, nghề đầu tư, kinh doanh có điều kiện về an ninh, trật tự; (4) Lĩnh vực đăng ký, quản lý con dấu;
- (5) Lĩnh vực quản lý vũ khí, vật liệu nổ và công cụ hỗ trợ và pháo;
- (6) Lĩnh vực cấp, quản lý Căn cước công dân;
- (7) Lĩnh vực đăng ký, quản lý cư trú;
- (8) Lĩnh vực Phòng cháy, chữa cháy;

3. Thời gian khảo sát

Các đơn vị, địa phương tiến hành khảo sát từ tháng **4 đến hết 15/6/2021**. Trước ngày **05/7/2021**, Công an các đơn vị, địa phương hoàn thành việc tổng hợp số liệu, báo cáo kết quả thực hiện về Công an tỉnh theo **Mẫu 01** ban hành kèm theo Kế hoạch này (qua *Đội Pháp chế và Quản lý khoa học*) thuộc PV01.

III. NỘI DUNG KHẢO SÁT

- Việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 05 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công trong Công an tỉnh, 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.

- Cùng với 5 yếu tố cơ bản nêu trên là 13 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

- Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết TTHC/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi;

- 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;

- 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, dễ hiểu;

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

4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Kết quả đúng quy định;

- Kết quả có thông tin đầy đủ, 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;

- 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

1. Việc điều tra được thực hiện theo phương thức phát phiếu điều tra trực

tiếp cho người dân, tổ chức đến giải quyết TTHC để trả lời, sau đó thu phiếu.

2. Công an tỉnh sẽ sử dụng mẫu Phiếu khảo sát của Bộ Công an gồm các tiêu chí là các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn.

3. Câu hỏi của Phiếu 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.

4. Phiếu khảo sát gồm hai loại: Loại áp dụng đối với người dân và loại áp dụng đối với tổ chức.

5. Công an tỉnh phát hành **450** phiếu, trong đó: cấp tỉnh chiếm 50% số phiếu; cấp huyện chiếm 35% số phiếu và cấp xã chiếm 15% số phiếu (*có bảng phân bổ kèm theo*).

6. Công an các đơn vị, địa phương phát Phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời, sau đó tổng hợp, lập danh sách người dân, tổ chức đã tham gia điều tra xã hội học (*theo Mẫu 02 kèm theo*) phiếu đã khảo sát và báo cáo kết quả gửi về **Đội Pháp chế và Quản lý khoa học, thuộc PV01, trước ngày 05/7/2021**.

7. Trên cơ sở danh sách người dân, tổ chức đã tham gia điều tra xã hội học và số phiếu do các đơn vị, địa phương cung cấp, Công an tỉnh và Bộ Công an sẽ chọn mẫu ngẫu nhiên và thực hiện hậu kiểm thông qua liên hệ điện thoại trực tiếp, gửi thư bảo đảm đến các cá nhân, tổ chức tham gia trả lời Phiếu khảo sát, để xác thực thông tin mà người dân, tổ chức đã cung cấp.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tham mưu

- Phối hợp PH10 dự trù kinh phí, chuẩn bị và phát Phiếu khảo sát; làm đầu mối phối hợp, hướng dẫn các đơn vị, địa phương tiến hành khảo sát.

- Tổng hợp báo cáo, kết quả khảo sát của 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, nhằm 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; phân bổ phiếu theo tỷ lệ quy định về cho 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 thuộc PV01*) trước ngày 05/7/2021.

3. Phòng Hậu cần phối hợp với PV01 bảo đảm kinh phí triển khai thực hiện theo kế hoạch.

4. Phòng PX03 phối hợp với PV01 tổ chức công tác tuyên truyền theo chức năng.

Trong quá trình thực hiện có gì khó khăn, vướng mắc, báo cáo Giám đốc Công an tỉnh (qua *Đội Pháp chế và Quản lý khoa học/PV01*) sdt: 069.375.1250 để hướng dẫn và thông nhất hiện./

Nơi nhận:

- Cục V03, BCA (để báo cáo);
- UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ, để báo cáo);
- Các đ/c P.Giám đốc CAT (để phối hợp chỉ đạo);
- Các đơn vị: PV01, PH10 (để phối hợp);
- Các đơn vị: PA08, PC06, PC07, PC08 (để thực hiện);
- Công an các huyện, TX, TP (để thực hiện);
- Lưu: PV01 (VT, PC&QLKH).A26.



GIÁM ĐỐC

Đại tá Nguyễn Minh Ngọc



BẢNG PHÂN BỐ PHIẾU

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 70 /KH-CAT, ngày 17 /3/2021 của Công an tỉnh Sóc Trăng)

STT	Đơn vị	Số phiếu		
		Cấp tỉnh	Cấp huyện	Cấp xã
1.	PA08	40		
2.	PC06	75		
3.	PC07	50		
4.	PC08	60		
5.	Thành phố Sóc Trăng		20	10
6.	Vĩnh Châu		17	9
7.	Ngã Năm		17	9
8.	Mỹ Xuyên		13	5
9.	Mỹ Tú		13	5
10.	Châu Thành		13	5
11.	Thạnh Trị		13	5
12.	Trần Đề		13	5
13.	Long Phú		13	5
14.	Cù Lao Dung		13	5
15.	Kế Sách		13	5
Tổng cộng		225	157	68



(ban hành kèm theo Kế hoạch số... 70.../KH-CAT, ngày 17 tháng 3 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Công an)

[illegible]

Mẫu 01

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 2021
(ban hành kèm theo Kế hoạch số 70/KH-CAT, ngày 17 tháng 3 năm 2021 của Công an tỉnh Sóc Trăng)

BỘ CÔNG AN

...

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

Số: /BC-

....., ngày tháng năm 2021

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 2021

Thực hiện Quyết định số.../BCA-V03, ngày...tháng... năm 2021 của Bộ Công an 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 trong Công an nhân dân năm 2021, 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 2021 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
	Phòng...			

	Công an quận/huyện...			
	Công an xã/phường...			

2. Đối tượng, thời gian điều tra xã hội học

- Cá nhân:...phiếu, chiếm...%
- Tổ chức:...phiếu, chiếm...%(Phân tích về loại hình tổ chức theo thông tin xác định trong mẫu phiếu)
- Giới tính: ... nam, ... nữ
- Độ tuổi: ...phiếu (Phân tích về từng độ tuổi theo thông tin xác định trong mẫu phiếu)
- Trình độ học vấn:...phiếu(Phân tích cụ thể theo thông tin xác định trong mẫu phiếu)
- Nghề nghiệp:...phiếu(Phân tích cụ thể theo thông tin xác định trong mẫu phiếu)
- Nơi sinh sống: ...phiếu (Phân tích cụ thể theo thông tin xác định trong mẫu phiếu)

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

3.1. 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 06 trong mẫu phiếu đo lường)

- a. Đối với tiêu chí về cơ quan giải quyết công việc trả kết quả
 - Cấp Trung ương:
 - Lĩnh vực....: ...phiếu tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
 - ...phiếu tại cơ quan, đơn vị Công an
 - ...phiếu tại địa chỉ khác (ghi rõ).
 - Cấp tỉnh/thành phố; cấp quận/huyện; cấp xã/phường (thống kê tương tự như trên)
- b. Đối với tiêu chí về kênh thông tin để biết về cơ quan đơn vị Công an giải quyết công việc
 - Cấp Trung ương:
 - Lĩnh vực....: ...phiếu qua hỏi người thân, bạn bè
 - ...phiếu qua chính quyền phường, xã
 - ...phiếu qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo..)
 - ...phiếu qua mạng Internet
 - ...phiếu qua kênh khác (ghi rõ).



- Cấp tỉnh/thành phố; cấp quận/huyện; cấp xã/phường (thống kê tương tự như trên)

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

- Cấp Trung ương:

Lĩnh vực...: ...phiếu 01 lần đi lại

...phiếu 02 lần đi lại

... nhiều hơn 02 lần đi lại.

- 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.

- Cấp tỉnh/thành phố; cấp quận/huyện; cấp xã/phường (thống kê tương tự như trên)

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

- Cấp Trung ương:

Lĩnh vực...: ...phiếu trả lời có

...phiếu trả lời không.

- Cấp tỉnh/thành phố; cấp quận/huyện; cấp xã/phường (thống kê tương tự như trên)

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

- Cấp Trung ương:

Lĩnh vực...: ... phiếu trả lời có

... phiếu trả lời không.

- Cấp tỉnh/thành phố; cấp quận/huyện; cấp xã/phường (thống kê tương tự như trên)

e. Đối với tiêu chí về việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- Cấp Trung ương:

Lĩnh vực...: ...phiếu đúng hẹn

...phiếu sớm hẹn

...phiếu trễ hẹn.

- Cấp tỉnh/thành phố; cấp quận/huyện; cấp xã/phường (thống kê tương tự như trên)

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

- Cấp trung ương:

... 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: Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.

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

... phiếu lựa chọn: Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết 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 của cán bộ, chiến sĩ.

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

... phiếu lựa chọn: Nâng cao năng lực giải quyết công việc 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*)

- Cấp tỉnh/thành phố; cấp quận/huyện; cấp xã/phường (*thống kê tương tự như trên*)

3.2. 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 08 trong 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. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan, đơn vị Công an có đủ chỗ ngồi						
		2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan, đơn vị Công an đầy đủ						
		3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan, đơn vị Công an hiện đại						
		4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan, đơn vị Công an dễ sử dụng						

		II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH						
		5. Thủ tục hành chính được công khai, niêm yết đầy đủ						
		6. Thủ tục hành chính được công khai, niêm yết chính xác						
		7. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định						
		8. Mức phí/lệ phí mà phải nộp là đúng quy định						
		9. 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						
		10. Cán bộ, chiến sĩ có thái độ giao tiếp lịch sự						
		11. Cán bộ, chiến sĩ chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức						
		12. Cán bộ, chiến sĩ trả lời, giải thích đầy đủ ý kiến của người dân/đại diện tổ chức						
		13. Cán bộ, chiến sĩ hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo						
		14. Cán bộ, chiến sĩ hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu						
		15. Cán bộ, chiến sĩ tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc						
		IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH						
		16. Kết quả nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)						
		17. Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ						
		18. Kết quả nhận được có thông tin						



		chính xác							
		V. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ							
		19. Cơ quan, đơn vị Công an có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức							
		20. Ông/bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị							
		21. Cơ quan, đơn vị Công an tiếp nhận và xử lý tích cực, triệt để các góp ý, phản ánh, kiến nghị							
		22. Cơ quan, đơn vị Công an thông báo kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho tổ chức, cá nhân							

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)

