

Số: /QĐ-BNNMT

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành mẫu phiếu đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Nông nghiệp và Môi trường

BỘ TRƯỞNG BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG

Căn cứ Nghị định số 35/2025/NĐ-CP ngày 25 tháng 02 năm 2025 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nông nghiệp và Môi trường;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông công thông tin điện tử chính phủ tại bộ phận một cửa và cổng dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 2885/QĐ-BNNMT ngày 28 tháng 7 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Môi trường ban hành Kế hoạch của Bộ Nông nghiệp và Môi trường thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này mẫu phiếu đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Nông nghiệp và Môi trường, cụ thể như sau:

1. Tiêu chí đánh giá

- Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì;
- Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;
- Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

d) Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định;

đ) Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;

e) Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chi phí thực hiện thủ tục hành chính; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các thủ tục hành chính;

g) Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, cán bộ, công chức, viên chức đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân;

h) Tiên độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền;

i) Các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.

2. Các tiêu chí tại Khoản 1 Điều này được quy định chi tiết tại Phụ lục kèm theo Quyết định này.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Thủ trưởng các đơn vị và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát TTHC);
- Lưu VT, VP (KSTTHC).

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Võ Văn Hưng

Phụ lục I:

CÁC NỘI DUNG QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI MẪU PHIẾU đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Nông nghiệp và Môi trường

*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BNNMT ngày tháng năm 2025 của
Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Môi trường)*

I. ĐỐI TƯỢNG

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc, trực thuộc Bộ Nông nghiệp và Môi trường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính.

II. NGUYÊN TẮC ĐÁNH GIÁ

1. Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá.

3. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

III. THANG ĐIỂM, PHƯƠNG PHÁP VÀ THỜI GIAN ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Thang điểm đánh giá

- Điểm đánh giá tối đa cho mỗi tiêu chí là **2 điểm**
- Điểm đánh giá là **1 điểm** đối với các tiêu chí đáp ứng yêu cầu theo quy định trong thực hiện thủ tục hành chính.
- Điểm đánh giá là **0 điểm** đối với các tiêu chí không đáp ứng yêu cầu theo quy định trong thực hiện thủ tục hành chính.

2. Phương pháp đánh giá

- Phiếu đánh giá dành cho tổ chức, cá nhân phải đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, cá nhân; trên bàn tiếp nhận và bàn trả kết quả của cán bộ, công chức Bộ phận Một cửa; được phát cho tổ chức, cá nhân kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả đối với trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

- Phiếu đánh giá điện tử dành cho tổ chức, cá nhân được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ để các tổ chức, cá nhân có

thể thực hiện đánh giá trực tuyến.

- Việc thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện thường xuyên, liên tục, bố trí ở vị trí thuận lợi để tổ chức, cá nhân dễ dàng tiếp cận và thực hiện quyền góp ý, phản ánh.

3. Xếp loại đánh giá đơn vị

Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu, đánh giá mức xếp loại với đơn vị:

- Loại xuất sắc: Đạt từ **15 điểm** trở lên;
- Loại tốt: Đạt từ **12 điểm** đến dưới **15 điểm**;
- Loại khá: Đạt từ **9 điểm** đến dưới **12 điểm**;
- Loại trung bình: Đạt từ **6 điểm** đến dưới **9 điểm**;
- Loại yếu: Đạt dưới **6 điểm**.

4. Trách nhiệm xử lý thông tin đánh giá

- Hằng quý, năm, Văn phòng Bộ tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với các cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; báo cáo Bộ trưởng kết quả đánh giá và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có); công khai kết quả thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ và Công dịch vụ công quốc gia.

- Trên cơ sở kết quả đánh giá các tiêu chí, xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ và đơn vị trực tiếp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

- Phổ biến nội dung mẫu phiếu tại đơn vị, cơ quan mình và chịu trách nhiệm về kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân. Đối với các đơn vị có thành lập Bộ phận Một cửa tại các Chi cục vùng và Trung tâm vùng, Trạm kiểm dịch cửa khẩu thì đơn vị tổ chức triển khai thực hiện đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính và gửi kết quả đánh giá về Văn phòng Bộ (qua Bộ phận Một cửa) để tổng hợp.

- Chỉ đạo các đơn vị chuyên môn, cán bộ công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tốt công tác giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo chất lượng, đúng thời hạn trên Phiếu theo dõi tiến trình xử lý hồ sơ của Bộ phận Một cửa.

- Cập nhật đầy đủ trạng thái, tiến trình xử lý hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ bảo đảm theo thời gian thực giải quyết hồ sơ; công khai kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ; Cổng Thông tin điện tử Bộ.

2. Văn phòng Bộ

- Chủ trì tổ chức thực hiện đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, triển khai thu thập ý kiến đánh giá tại Bộ phận Một cửa của Bộ Nông nghiệp và Môi trường.

- Tổng hợp kết quả đánh giá, định kỳ báo cáo Bộ về kết quả đánh giá thông qua phiếu đánh giá, kết quả đánh giá. Đồng thời, báo cáo Bộ trưởng về kết quả đánh giá, đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập phát sinh trong quá trình thực hiện.

- Tiếp tục thực hiện công tác tiếp nhận hồ sơ, theo dõi, đôn đốc, kiểm soát tiến độ xử lý hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Bộ bảo đảm chất lượng, thời hạn giải quyết.

- Kịp thời đề xuất, tham mưu Bộ ban hành văn bản sửa đổi, bổ sung các tiêu chí đánh giá cho phù hợp với yêu cầu quản lý, chỉ đạo, điều hành và nhu cầu theo dõi, giám sát của cá nhân, tổ chức hoặc khi có văn bản bản chỉ đạo của cấp trên.

3. Cục Chuyển đổi số

- Xây dựng Phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ; thiết lập các tính năng kỹ thuật phục vụ việc quản lý, sử dụng, vận hành, khai thác Phiếu đánh giá điện tử của các tổ chức, cá nhân.

- Phối hợp Bộ phận Một cửa của Bộ hướng dẫn, theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện theo các tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ Nông nghiệp và Môi trường.

Phụ lục II:

PHIẾU ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Dùng cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Nông nghiệp và Môi trường

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BNNMT ngày tháng năm 2025
của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Môi trường)*

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 Môi trường. 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 hồ sơ đánh giá của ông/bà:

(Mã hồ sơ 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: Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì?

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

Lý do thực hiện TTHC dài hơn so với quy định:

Câu 2: 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 (trừ trường hợp đối với các hồ sơ thực hiện giải quyết theo quy trình liên thông thủ tục hành chính) ?

- ☐ 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 3: Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (trừ trường hợp đối với các hồ sơ thực hiện giải quyết theo quy trình liên thông thủ tục hành chính) ?

- ☐ Không lần nào (2 điểm)

- ☐ Một lần (1 điểm)
- ☐ Từ Hai lần trở lên (0 điểm)

Câu 4: Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định?

- ☐ 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)
- ☐ Không được công khai chính thức, đầy đủ, kịp thời (0 điểm)

Câu 5: Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính? (1): Thái độ giao tiếp, hành vi (những nhiều, 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 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)
- ☐ Không hài lòng (0 điểm)

Câu 7: Ông/bà có trả thêm khoản phí nào khác ngoài mức phí đã quy định phải đóng không?

- ☐ Không (2 điểm)
- ☐ Có (0 điểm)

Câu 8: Đối với trường hợp hồ sơ bị trễ hạn, ông/bà có nhận được Phiếu xin lỗi không?

- ☐ Có (2 điểm)
- ☐ Không (0 điểm)

Câu 9: Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, cán bộ, công chức, viên chức đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân (nếu có)?

- ☐ Không có phản ánh, kiến nghị (2 điểm)

- ☐ Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận xử lý đúng thời hạn; chất lượng ý kiến giải trình đầy đủ và khách quan, rõ ràng (1 điểm)
- ☐ Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, nhưng thời hạn giải quyết bị kéo dài; chất lượng ý kiến giải trình chưa đầy đủ và khách quan, rõ ràng (0 điểm)

Câu 10: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền?

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

Lý do không hài lòng:

Câu 11: 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 Môi trường 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./.