

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH TÂY NINH**

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

Số: 2945 /QĐ-UBND

Tây Ninh, ngày 24 tháng 12 năm 2014

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Kế hoạch triển khai Phương pháp đo lường sự hài lòng  
của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước  
tỉnh Tây Ninh giai đoạn 2014-2020**

SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Số: 3821

**ĐẾN**

Ngày: 26/12/14

Chuyên: BGD, PGD, TT.

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính;

Căn cứ Công văn số 1159/BNV-CCHC ngày 10/4/2014 của Bộ Nội vụ về việc hướng dẫn triển khai Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch triển khai Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Tây Ninh giai đoạn 2014-2020.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc Sở Tài chính, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Bộ Nội vụ;
- TT.TU, HĐND;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Lưu: VP. UBND tỉnh, Sở Nội vụ.

H 966



**CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Thu Thủy

## **KẾ HOẠCH**

**Triển khai Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Tây Ninh giai đoạn 2014-2020**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2945 /QĐ-UBND ngày 24 tháng 12 năm 2014 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)*

### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

#### **1. Mục tiêu**

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước;
- Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt kịp thời các yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có biện pháp cải thiện chất lượng sự phục vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

#### **2. Yêu cầu**

- Kết quả điều tra, khảo sát sự hài lòng người dân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp phải đảm bảo tính khách quan, trung thực kết quả đánh giá của người dân thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công cụ thể;
- Việc xác định kết quả điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp phải đảm bảo khoa học, có độ tin cậy cao;
- Thông qua kết quả và thông tin thu được là căn cứ để ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan.

### **II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG**

#### **1. Phạm vi**

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh.

#### **2. Đối tượng**

Đối tượng áp dụng là cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

### **III. PHIẾU ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT**

#### **1. Các yếu tố của phiếu điều tra, khảo sát**

Gồm 4 yếu tố cơ bản như sau:

- Tiếp cận dịch vụ
- Thủ tục hành chính
- Sự phục vụ của công chức
- Kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước

## **2. Nội dung phiếu điều tra, khảo sát**

- Trên cơ sở yếu tố đo lường, phiếu khảo sát được xây dựng theo quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV (*mẫu phiếu kèm theo*). Phiếu khảo sát gồm 2 phần:

+ Phần thông tin chung giới thiệu về mục đích khảo sát, hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi, thông tin cá nhân của người được hỏi.

+ Phần câu hỏi, các câu hỏi trong phiếu khảo sát gắn với các tiêu chí, tiêu chí thành phần quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV. Trong đó, có các câu hỏi về đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ theo từng yếu tố; các câu hỏi về sự hài lòng của người dân đối với từng yếu tố và câu hỏi chung để đánh giá sự hài lòng đối với toàn bộ dịch vụ. Các câu hỏi này phần lớn được xây dựng thang đánh giá 5 mức. Ngoài ra, còn có một câu hỏi để người dân nêu ý kiến của mình về những vấn đề giúp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Các câu hỏi điều tra nêu trong các phiếu khảo sát nói trên được thống nhất thực hiện trên địa bàn tỉnh; trong quá trình thực hiện có thể được điều chỉnh cho phù hợp với điều kiện thực tế và phương pháp tiến hành điều tra.

## **IV. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH TỔ CHỨC ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT**

### **1. Chọn dịch vụ điều tra, khảo sát**

#### **1.1. Quy mô cấp tỉnh:**

Cấp tỉnh: Dịch vụ hành chính của cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh;

Cấp huyện: cấp Chứng minh nhân dân; cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp Giấy phép xây dựng nhà ở,...hoặc có thể lựa chọn dịch vụ hành chính khác để khảo sát tùy yêu cầu quản lý và tình hình thực tế;

Cấp xã: Chứng thực; cấp Giấy khai sinh; cấp Giấy đăng ký kết hôn,...hoặc có thể lựa chọn dịch vụ hành chính khác để khảo sát tùy yêu cầu quản lý và tình hình thực tế.

#### **1.2. Quy mô sở, ban, ngành:**

Căn cứ tình hình thực tế để chọn dịch vụ hành chính cần khảo sát nhằm đánh giá chất lượng phục vụ tại cơ quan, đơn vị.

**1.3. Quy mô cấp huyện:** Như cấp huyện, cấp xã của phần 1.1

## **2. Đối tượng và quy mô mẫu điều tra, khảo sát (cỡ mẫu)**

Đối tượng điều tra, khảo sát: Là những người dân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính (đã hoàn thành và nhận kết quả) ở các lĩnh vực dịch vụ hành chính đã được chọn.

Quy mô mẫu điều tra, khảo sát được xác định trên cơ sở tổng số giao dịch của dịch vụ hành chính được lựa chọn và tính toán theo công thức sau đây:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Trong đó:

- **n**: quy mô mẫu điều tra, là số lượng người dân, tổ chức được chọn để điều tra.
- **N**: là tổng số giao dịch của dịch vụ hành chính sẽ điều tra được thống kê trong một khoảng thời gian nhất định (là tổng số người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ trong khoảng thời gian nhất định).
- **e** là sai số cho phép (5%)

### **3. Chọn mẫu điều tra, khảo sát**

#### **3.1. Quy mô cấp tỉnh**

a) Đối với dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp tỉnh

**Giai đoạn 1:** Chọn ít nhất 03 sở, ban, ngành thường xuyên có giao dịch với người dân, tổ chức; mỗi sở, ban, ngành chọn ít nhất 02 dịch vụ hành chính thường xuyên giao dịch với người dân, tổ chức để thực hiện điều tra, khảo sát.

**Giai đoạn 2:** Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

- Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ điều tra đã được thực hiện trong năm điều tra trên cơ sở tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của cơ quan đơn vị được chọn ở giai đoạn 1.

- Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với dịch vụ điều tra theo công thức tại khoản 2 Mục IV.

- Bước 3: Chọn người dân, tổ chức để điều tra dịch vụ được chọn theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, bảo đảm số mẫu điều tra của dịch vụ đã được tính toán ở bước 2.

b) Đối với dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp huyện (cấp Chứng minh nhân dân; cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp Giấy phép xây dựng nhà ở,...hoặc có thể lựa chọn dịch vụ hành chính khác để khảo sát tùy yêu cầu quản lý và tình hình thực tế)

**Giai đoạn 1:** Chọn huyện, thành phố thuộc tỉnh

- Phân loại nhóm các huyện thành loại I, II, III theo tiêu chí tại Nghị định 15/2007/NĐ-CP ngày 26/01/2007 của Chính phủ về phân loại đơn vị hành chính cấp tỉnh và cấp huyện.

- Tại thời điểm điều tra sẽ tiến hành chọn ngẫu nhiên 20-30% số đơn vị cấp huyện cho mỗi nhóm, trong đó, thành phố Tây Ninh là trung tâm hành chính của tỉnh

được chọn mặc định. Các lần điều tra sau sẽ tiến hành điều tra lần lượt hết các huyện trên địa bàn tỉnh (mỗi năm 03 huyện, thành phố).

**Giai đoạn 2:** Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

- Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ điều tra đã được thực hiện trong năm điều tra trên cơ sở tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của cơ quan đơn vị được chọn ở giai đoạn 1.

- Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với dịch vụ điều tra theo công thức tại khoản 2 Mục IV.

- Bước 3: Tổng hợp quy mô mẫu điều tra của từng huyện được chọn ở trên sẽ được quy mô điều tra của dịch vụ.

- Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra dịch vụ được chọn theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, bảo đảm tổng số mẫu điều tra của dịch vụ đã được tính toán ở bước 2 và bước 3.

c) Đối với dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp xã (Chứng thực; cấp Giấy khai sinh; cấp Giấy đăng ký kết hôn,...) hoặc có thể lựa chọn dịch vụ hành chính khác để khảo sát tùy yêu cầu quản lý và tình hình thực tế)

**Giai đoạn 1:** Chọn xã, phường, thị trấn

Tại mỗi huyện, thành phố được chọn ở giai đoạn 1 của chọn mẫu đối với các dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp huyện nêu trên. Chọn ngẫu nhiên 20 - 30% số đơn vị hành chính cấp xã trong mỗi nhóm để điều tra (đơn vị hành chính xã sẽ được chọn trên cơ sở đại diện của từng nhóm theo phân loại đơn vị hành chính xã, phường, thị trấn được quy định tại Nghị định số 159/2005/NĐ-CP ngày 27/12/2005 về phân loại đơn vị hành chính xã, phường, thị trấn của Chính phủ, đối với đơn vị hành chính cấp xã là trung tâm hành chính của huyện, thành phố được chọn mặc định).

**Giai đoạn 2:** Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

- Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ điều tra đã được thực hiện trong năm điều tra trên cơ sở tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của cơ quan đơn vị được chọn ở giai đoạn 1.

- Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với dịch vụ điều tra theo công thức tại khoản 2 Mục IV.

- Bước 3: Tổng hợp quy mô mẫu điều tra của từng xã được chọn ở trên sẽ được quy mô điều tra của dịch vụ.

- Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra dịch vụ được chọn theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, bảo đảm tổng số mẫu điều tra của dịch vụ đã được tính toán ở bước 2 và bước 3.

### **3.2. Quy mô sở, ban, ngành**

Trên cơ sở tổng số giao dịch trong năm của dịch vụ hành chính được các sở, ban, ngành lựa chọn, lập danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ trong năm

điều tra và tiến hành chọn mẫu ngẫu nhiên, đơn giản, với quy mô mẫu theo công thức nêu ở Khoản 2 Mục IV.

### **3.3. Quy mô cấp huyện**

Do UBND cấp huyện chọn, vận dụng theo Kế hoạch Phương pháp đo lường sự hài lòng này để thực hiện tùy tình hình thực tế của địa phương.

\* **Lưu ý:** Đối với quy mô điều tra các sở, ban, ngành và cấp huyện: Khuyến khích các đơn vị thực hiện khi cần thiết và có đủ điều kiện.

### **4. Tổ chức điều tra, khảo sát**

a) Tổ chức điều tra, khảo sát được thực hiện dưới hình thức phát phiếu khảo sát để người dân, tổ chức tự nghiên cứu và trả lời.

b) Phương thức điều tra: Tùy thuộc vào điều kiện nguồn lực và yêu cầu thực tế để áp dụng. Có thể áp dụng các phương thức điều tra như sau:

- Gặp trực tiếp người dân, tổ chức tại địa bàn.
- Tập trung người dân (hoặc đại diện tổ chức) đến một địa điểm nhất định để trả lời phiếu.
- Gửi phiếu qua đường bưu điện.
- Điều tra trực tuyến trên mạng điện tử.

### **5. Tổng hợp, phân tích số liệu**

a) Thống kê dữ liệu điều tra, khảo sát: Tổng hợp các dữ liệu, phân tích số liệu điều tra, khảo sát đối với các dịch vụ hành chính đã được thực hiện.

b) Tính toán các chỉ số đo lường sự hài lòng:

- Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

Chỉ số hài lòng là tỷ lệ phần trăm số người dân, tổ chức có câu trả lời ở mức “hài lòng” và “rất hài lòng” so với tổng số người dân, tổ chức tham gia trả lời:

+ Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính: Tỷ lệ phần trăm số người trả lời ở mức “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với câu hỏi hài lòng chung về toàn bộ dịch vụ.

+ Chỉ số thành phần: Tỷ lệ phần trăm số người trả lời ở mức “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với câu hỏi về sự hài lòng theo từng yếu tố của dịch vụ hành chính được quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV.

- Các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước theo từng yếu tố của dịch vụ: Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ là tỷ lệ phần trăm số người dân, tổ chức có câu trả lời ở mức tốt và rất tốt, hoặc mức tương đương (mức điểm số 4 và 5 trên thang điểm 1 - 5 tương ứng) so với tổng số người dân, tổ chức tham gia trả lời. Chỉ số đánh giá chất lượng được xây dựng cho các tiêu chí thuộc 4 yếu tố của dịch vụ hành chính được xác định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV.

- Nội dung cần quan tâm thực hiện theo đề xuất của người dân, tổ chức: Tổng hợp, phân tích ý kiến người dân, tổ chức về các nội dung cần ưu tiên thực hiện, cải thiện để nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

## **6. Xây dựng Báo cáo kết quả sự hài lòng về sự phục vụ hành chính**

Trên cơ sở triển khai điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và kết quả tổng hợp, phân tích, tính toán các chỉ số để xây dựng Báo cáo kết quả hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ hành chính của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Tây Ninh với các nội dung như sau:

- Khái quát chung về Kế hoạch Tổ chức khảo sát, điều tra sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp (Mục tiêu, nội dung, phạm vi, đối tượng, phương pháp thực hiện, tổ chức thực hiện,..)

- Kết quả điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp:

+ Tổng hợp, phân tích đối tượng điều tra theo nhóm;

+ Tổng hợp, phân tích số liệu và xây dựng các chỉ số hài lòng.

- Nhận xét, đánh giá và kiến nghị:

+ Đánh giá chung về ưu, nhược điểm, nguyên nhân và kết quả thực hiện khảo sát, những vấn đề cần quan tâm, rút kinh nghiệm để triển khai tốt hơn cho các năm tiếp theo.

+ Nhận xét, đánh giá về kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt được.

+ Nhận xét, đánh giá các ý kiến người dân, tổ chức về việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ.

- Các phụ lục kèm theo báo cáo gồm có:

+ Danh sách các cơ quan đã được chọn điều tra, khảo sát;

+ Bảng thống kê tổng số người dân, tổ chức đã được chọn điều tra, khảo sát của từng lĩnh vực tại cơ quan điều tra, khảo sát.

+ Bảng thống kê phiếu điều tra, khảo sát phát ra, thu về, hợp lệ và không hợp lệ.

## **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Thời gian thực hiện**

Thời gian thực hiện:

- Lần đầu: Quý I năm 2015;

- Lần tiếp theo: Tùy theo yêu cầu đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính các cấp, thời gian điều tra có thể tổ chức hàng năm hoặc 2 - 3 năm tổ chức một lần.

Thời điểm thực hiện: Quý I năm sau liền kề năm điều tra.

## **2. Kinh phí thực hiện**

a) Kinh phí triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nằm trong kinh phí cải cách hành chính, được đảm bảo bằng ngân sách nhà nước và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có).

b) Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thực hiện theo quy định.

## **3. Trách nhiệm thực hiện**

a) Sở Nội vụ:

- Xây dựng dự toán ngân sách và kế hoạch tổ chức điều tra sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong phạm vi toàn tỉnh;

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố điều tra, khảo sát theo kế hoạch được ban hành. Tổng hợp, phân tích số liệu; Xây dựng báo cáo kết quả theo quy định;

- Tổ chức hội nghị tuyên truyền, phổ biến kết quả điều tra;

- Hướng dẫn các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thành phố triển khai Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước;

- Phối hợp với các cơ quan Báo Tây Ninh, Đài Phát thanh - truyền hình tỉnh Tây Ninh, Sở Thông tin và Truyền thông tin, tuyên truyền về thực hiện Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ công nhà nước;

b) Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND huyện, thành phố:

Phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, cung cấp thông tin, danh sách các cá nhân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ trong năm điều tra cho Sở Nội vụ để phân tích, chọn mẫu điều tra.

- Tổ chức điều tra sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ thuộc thẩm quyền giải quyết khi cần thiết.

c) Sở Tài chính:

Thẩm định dự toán và trình cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí cho việc thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước theo quy định.

d) Sở Thông tin và Truyền thông:

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan công khai kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

đ) Đài phát thanh và Truyền hình tỉnh:



Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức cho người dân và xã hội về mục tiêu, ý nghĩa của việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch triển khai Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cơ quan, đơn vị có khó khăn, vướng mắc phản ánh về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để kịp thời chỉ đạo, giải quyết./.



Nguyễn Thị Thu Thủy

**PHIẾU ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG  
CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ  
CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

**Tên thủ tục hành chính:**.....

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, ..... tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính.

..... rất mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây.

Đề nghị Ông/Bà:

+ Đánh dấu (x) vào ô vuông (□) trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với câu hỏi có ô vuông trước mỗi phương án trả lời.

+ Khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) tương ứng với mức điểm mà Ông/Bà chọn đối với câu hỏi có thang điểm.

**A. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU**

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

**1. Độ tuổi**

- Dưới 25 tuổi
- 25 - 34 tuổi
- 35 - 49 tuổi
- 50 - 60 tuổi
- Trên 60 tuổi

**2. Giới tính:**

- Nam
- Nữ

**3. Trình độ học vấn:**

- Biết đọc, biết viết
- Tiểu học (Cấp I)
- Trung học cơ sở (Cấp II)
- Dạy nghề/ Trung cấp
- Cao đẳng/Đại học

- Trên Đại học
- Khác (xin nêu rõ) .....

**4. Nghề nghiệp:**

- Nội trợ/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân
- Cán bộ/Công chức/lực lượng Quân đội nhân dân/lực lượng Công an nhân dân
- Khác (xin nêu rõ) .....

**B. PHẦN CÂU HỎI**

**I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH**

**Câu 1: Ông/Bà tìm hiểu thông tin về cơ quan thực hiện thủ tục hành chính này qua hình thức nào (cơ quan thực hiện thủ tục hành chính này, địa điểm và ngày/ giờ làm việc của cơ quan đó)?**

- Qua người thân, bạn bè.
- Qua chính quyền địa phương (phường, xã).
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo,...).
- Qua mạng internet.
- Khác (xin nêu rõ):

.....  
 .....

**Câu 2: Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về mức độ dễ dàng, thuận tiện trong tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính này?**

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Câu 3: Ông/Bà cho biết mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin về thủ tục hành chính này?**

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Câu 4: Về trang thiết bị tại nơi giải quyết thủ tục hành chính:**

- Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ hiện đại của các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục hành chính này?

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

- Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ thuận tiện trong sử dụng các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục hành chính này?

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Câu 5: Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm thủ tục hành chính?**

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Câu 6: Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình khi tiếp cận dịch vụ hành chính này?**

1. Rất hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

## II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

**Câu 7: Ông bà cho biết đánh giá của mình về mức độ công khai đầy đủ các quy định về thủ tục hành chính này tại cơ quan hành chính nhà nước (hoặc nơi Ông/Bà làm thủ tục)?**

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Câu 8: Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ đơn giản, dễ kê khai của hồ sơ làm thủ tục hành chính này do cơ quan hành chính nhà nước quy định?**

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Câu 9: Ông/Bà cho biết mức độ thuận tiện trong quy trình thực hiện thủ tục hành chính này của cơ quan hành chính nhà nước?**

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Câu 10: Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thủ tục hành chính này?**

1. Rất hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

### **III. CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CHO NGƯỜI DÂN**

**Câu 11: Ông/Bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực của công chức giải quyết thủ tục hành chính?**

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Câu 12: Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình, chu đáo của công chức giải quyết thủ tục hành chính?**

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Câu 13: Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự rõ ràng, dễ hiểu trong hướng dẫn của công chức giải quyết thủ tục hành chính?**

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Câu 15: Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của công chức giải quyết thủ tục hành chính này?**

1. Rất hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

#### **IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Câu 16: Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin trên thủ tục hành chính mà Ông/Bà đã nhận từ cơ quan hành chính nhà nước?**

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Câu 17: Về thời gian giải quyết TTHC:**

- Số lần Ông/Bà đi lại để làm thủ tục hành chính: .....
- Việc trả kết quả của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có đúng hẹn không? (đánh dấu X vào ô tương ứng)

| Sớm hơn giấy hẹn | Đúng hẹn | Muộn hơn giấy hẹn |
|------------------|----------|-------------------|
|                  |          |                   |

- Theo Ông/Bà việc thời gian giải quyết thủ tục hành chính mà cơ quan hành chính nhà nước đã thực hiện có hợp lý không?

(1= rất không hợp lý; 2= không hợp lý; 3= bình thường; 4= hợp lý; 5= rất hợp lý)

lý)

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Câu 18: Về chi phí mà Ông/Bà phải trả khi làm thủ tục hành chính:**

- *Khi làm thủ hành chính, Ông/Bà có phải trả thêm khoản chi phí nào khác ngoài quy định của cơ quan hành chính nhà nước không?*

Có

Không

- *Theo Ông/Bà khoản chi phí phải nộp khi làm thủ tục hành chính mà cơ quan hành chính nhà nước đã thực hiện có hợp lý không?*

(1= rất không hợp lý; 2= không hợp lý; 3= bình thường; 4= hợp lý; 5= rất hợp lý)

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Câu 19: Về giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:**

- *Trong quá trình làm TTHC Ông/Bà có phản ánh, kiến nghị gì với cơ quan hành chính nhà nước không?*

Có

Không

(Nếu trả lời “có” thì tiếp tục trả lời Câu 19; nếu trả lời “không” thì chuyển sang Câu 20)

- *Mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các hình thức tiếp nhận ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí (hòm thư/số điện thoại phản ánh, kiến nghị/bố trí phòng tiếp dân, lịch tiếp dân/người tiếp dân...)?*

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

- *Xin Ông/bà cho biết đánh giá của mình về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước?*

1. Rất thiếu trách nhiệm

2. Thiếu trách nhiệm

3. Bình thường

4. Trách nhiệm

5. Rất trách nhiệm

**Câu 20: Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về kết quả giải quyết thủ tục hành chính?**

1. Rất hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

#### **V. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Câu 21: Sau tất cả những đánh giá ở trên, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước?**

1. Rất hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

#### **VI. GỢI Ý CẢI TIẾN VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

**Câu 16: Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước giải quyết thủ tục hành chính cần phải quan tâm đến nội dung nào?**

*(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)*

Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận với cơ quan hành chính nhà nước về giải quyết thủ tục hành chính cụ thể.

Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục hành chính.

Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.

Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục hành chính.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.



Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân.

Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.

Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân.

Khác (*xin ghi cụ thể*)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ!**