

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BÌNH ĐỊNH**

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

Số: /UBND-KSTT
V/v triển khai điều tra xã hội học đo
lường sự hài lòng về sự phục vụ hành
chính năm 2020 trên địa bàn tỉnh

Bình Định, ngày tháng năm 2020

Kính gửi: Sở Nội vụ

Thực hiện Công văn số 4626/BNV-CCHC ngày 07 tháng 9 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020 (gửi kèm Công văn này); Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có ý kiến như sau:

Căn cứ nội dung Công văn nêu trên, Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện công tác điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020 trên địa bàn tỉnh; báo cáo kết quả cho Bộ Nội vụ và Ủy ban nhân dân tỉnh đúng thời gian quy định.

Giám đốc Sở Nội vụ và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, PCT Nguyễn Phi Long;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- UBND các huyện, TX, TP;
- LĐVP UBND tỉnh;
- Trung tâm Tin học - Công báo;
- Lưu: VT, KSTT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Phi Long

PHỤ LỤC

Triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020

(Kèm theo Công văn số /BNV-CCHC ngày tháng năm 2020 của Bộ Nội vụ)

I. HOẠT ĐỘNG PHỐI HỢP, HỖ TRỢ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG NĂM 2020 CỦA TỈNH

TT	Hoạt động	Yêu cầu	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian
1.	Chọn mẫu điều tra xã hội học (ĐTXHH)	Theo hướng dẫn tại Công văn này		Tháng 9 - 10
-	Chọn, lập danh sách huyện, xã để ĐTXHH; Gửi kết quả danh sách huyện, xã được chọn và danh sách tổng thể N tương ứng về Bộ Nội.		- Sở Nội vụ chủ trì;	Ngày 10/9
-	Chọn, lập danh sách mẫu ĐTXHH chính thức, dự phòng của tỉnh;		- Sở Nội vụ chủ trì; - Các Sở, UBND huyện, xã được chọn điều tra phối hợp	Ngày 11 - 01/10
-	Cung cấp cho MTTQ, HCCB tỉnh thông tin về mẫu ĐTXHH để phục vụ công tác kiểm tra, thông qua mẫu ĐTXHH		- Sở Nội vụ chủ trì;	Ngày 01/10
-	Kiểm tra, thông qua danh sách mẫu ĐTXHH chính thức, dự phòng của tỉnh		- Mặt trận Tổ quốc (MTTQ) tỉnh chủ trì; - Hội Cựu chiến binh (HCCB) tỉnh phối hợp	Ngày 02 - 08/10
-	Xây dựng báo cáo kết quả chọn mẫu ĐTXHH của tỉnh		- Sở Nội vụ chủ trì	Ngày 09 - 12/10
-	Gửi nộp Bộ Nội vụ kết quả chọn mẫu ĐTXHH của tỉnh	Có văn bản/chữ ký của MTTQ, HCCB thông qua danh sách mẫu chính thức, dự phòng	- Sở Nội vụ chủ trì	Ngày 13/10
2.	Phát, thu phiếu ĐTXHH	Theo Chương trình phối hợp, Hợp đồng ĐTXHH của Bộ Nội vụ với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam	Bưu điện tỉnh chủ trì	Tháng 9-11

-	Lựa chọn điều tra viên; gửi danh sách điều tra viên về Bộ Nội vụ			14-22/9
-	Chuẩn bị để phát, thu phiếu ĐTXHH			23/9-13/10
-	Thực hiện phát, thu phiếu ĐTXHH			14/10 – 06/11
-	Cung cấp cho Sở Nội vụ thông tin về người dân, tổ chức đã trả lời phiếu ĐTXHH để phục vụ công tác phúc tra			09/11
-	Giao nộp cho Bộ Nội vụ kết quả phát, thu phiếu ĐTXHH	Bảo mật phiếu ĐTXHH thu về theo đúng yêu cầu		10-12/11
3.	Phúc tra kết quả phát, thu phiếu ĐTXHH	Theo hướng dẫn tại Công văn này	- Sở Nội vụ chủ trì; - MTTQ, HCCB tỉnh phối hợp	Tháng 11
-	Lựa chọn, lập danh sách đối tượng phúc tra			9-13/11
-	Thực hiện phúc tra			16-20/11
-	Tổng hợp, xây dựng báo cáo kết quả phúc tra			22-27/11
-	Gửi nộp báo cáo kết quả phúc tra về Bộ Nội vụ	Có văn bản/chữ ký của MTTQ, HCCB tỉnh thông qua kết quả phúc tra		30/11

II. CHỌN MẪU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2020

A. PHƯƠNG PHÁP CHỌN MẪU

1. Chọn cơ quan hành chính nhà nước và dịch vụ hành chính; phân bổ cỡ mẫu

Tại mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong cả nước (sau đây gọi chung là “tỉnh”), chọn đại diện một số sở, một số quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là “huyện”), một số xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là “xã”) và chọn một số dịch vụ hành chính công cơ bản mà các Sở, UBND của các huyện, xã đó cung ứng cho người dân, tổ chức để tiến hành điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020. Việc chọn mẫu tiến hành như sau:

a) Cấp tỉnh:

- Chọn thống nhất 06 sở, gồm: Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Xây dựng; Sở Giao thông vận tải; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn và Sở Tư pháp.

- Đối với mỗi Sở, chọn 02 dịch vụ hành chính công cơ bản (sau đây gọi tắt là “dịch vụ”) được cung ứng tại Bộ phận Một cửa của Sở hoặc tại Trung tâm

phục vụ hành chính công của tỉnh. Phân bổ cỡ mẫu đối với từng dịch vụ (Bảng 1) như sau:

Bảng 1: Dịch vụ cấp tỉnh

TT	Sở	Dịch vụ	Cỡ mẫu HN, TP. HCM	Cỡ mẫu tỉnh loại I	Cỡ mẫu tỉnh loại II, III
1.	Sở Tài nguyên và Môi trường	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	30 phiếu	20 phiếu	15 phiếu
		Lĩnh vực Môi trường	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
2.	Sở Giao thông vận tải	Cấp Giấy phép lái xe	30 phiếu	20 phiếu	15 phiếu
		Lĩnh vực Vận tải	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
3.	Sở Xây dựng	Cấp Giấy phép xây dựng	30 phiếu	20 phiếu	15 phiếu
		Lĩnh vực Quy hoạch/xây dựng	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
4.	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lĩnh vực Văn hóa cơ sở	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
		Lĩnh vực Thể dục, thể thao	30 phiếu	10 phiếu	05 phiếu
5.	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	Lĩnh vực Trồng trọt và Bảo vệ thực vật	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
		Lĩnh vực Chăn nuôi và Thú y	30 phiếu	10 phiếu	05 phiếu
6.	Sở Tư pháp	Lĩnh vực Lý lịch tư pháp	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
		Trợ giúp pháp lý nhà nước	30 phiếu	10 phiếu	05 phiếu

Lưu ý: Trường hợp dịch vụ được chọn không có đủ cỡ mẫu, Sở Nội vụ báo cáo trực tiếp về Bộ Nội vụ để xem xét, giải quyết. Trường hợp hai sở đã sáp nhập, vẫn tiến hành chọn các dịch vụ như trên (04 dịch vụ/sở).

b) Cấp huyện:

- Phân bổ số lượng huyện được chọn để điều tra xã hội học tại mỗi tỉnh:

+ Đối với Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 09 huyện thuộc 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện theo quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13, với 03 huyện/loại;

+ Đối với 61 tỉnh còn lại, chọn 06 huyện thuộc 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện theo quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13, với 02 huyện/loại.

- Cách thức chọn huyện để điều tra xã hội học tại mỗi tỉnh:

+ Bước 1: Phân các huyện của tỉnh thành 03 nhóm tương ứng với 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện;

+ Bước 2: Lập danh sách các huyện của mỗi loại đơn vị hành chính cấp huyện theo vần abc và đánh số thứ tự từ 01 đến hết (03 danh sách/03 loại/tỉnh);

+ Bước 3: Chọn các huyện để điều tra xã hội học từ mỗi danh sách huyện đã lập ở Bước 2 như sau:

Đối với danh sách có chứa huyện là trung tâm hành chính của tỉnh, tiến hành chọn huyện là trung tâm hành chính của tỉnh để điều tra xã hội học. Huyện còn lại được chọn từ danh sách này để điều tra xã hội học là huyện có số thứ tự cuối cùng của danh sách.

Đối với 02 danh sách còn lại, tiến hành chọn các huyện có số thứ tự 01 và số thứ tự cuối cùng của danh sách để điều tra xã hội học.

Lưu ý: Trong trường hợp huyện được chọn đang thực hiện giãn cách/cách ly xã hội vì dịch Covid 19 thì chọn huyện thay thế là huyện có số thứ tự liền kề trên.

+ Bước 4: Lập danh sách các huyện được chọn để điều tra xã hội học của toàn tỉnh (mẫu danh sách tại Mục IV).

- Chọn dịch vụ để điều tra xã hội học đối với các huyện đã được chọn:

Đối với mỗi huyện, chọn 02 dịch vụ được cung ứng tại Bộ phận Một cửa của UBND huyện để điều tra xã hội học. Phân bổ cỡ mẫu điều tra xã hội học đối với mỗi dịch vụ (Bảng 2) như sau:

Bảng 2: Dịch vụ cấp huyện

TT	UBND huyện	Dịch vụ	Cỡ mẫu HN, TP. HCM	Cỡ mẫu tỉnh loại I	Cỡ mẫu tỉnh loại II, III
1.	Huyện loại I	Lĩnh vực đất đai	30 phiếu	25 phiếu	20 phiếu
		Cấp Giấy phép kinh doanh	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
2.	Huyện loại II	Lĩnh vực đất đai	30 phiếu	25 phiếu	20 phiếu
		Cấp Giấy phép kinh doanh	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
3.	Huyện loại III	Lĩnh vực đất đai	30 phiếu	25 phiếu	20 phiếu
		Cấp Giấy phép kinh doanh	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu

Lưu ý: Trường hợp dịch vụ được chọn không có đủ cỡ mẫu, Sở Nội vụ báo cáo trực tiếp về Bộ Nội vụ để xem xét, giải quyết.

c) Cấp xã:

- Phân bổ số lượng xã được chọn để điều tra xã hội học như sau:

Tại mỗi huyện đã chọn (ở Điểm b, Khoản này), chọn 03 xã thuộc 03 đơn vị hành chính cấp xã theo quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13, với 01 xã/loại.

- Cách thức chọn xã để điều tra xã hội học như sau:

+ Bước 1: Phân các xã của mỗi huyện đã chọn thành 03 nhóm tương ứng với 03 loại đơn vị hành chính cấp xã.

+ Bước 2: Lập danh sách các xã của mỗi loại đơn vị hành chính cấp xã theo vần abc và đánh số thứ tự từ 01 đến hết (03 danh sách/03 loại/huyện);

+ Bước 3: Chọn xã để điều tra xã hội học từ mỗi danh sách xã đã lập ở Bước 2 như sau:

Đối với danh sách có chứa xã là trung tâm hành chính của huyện, tiến hành xã là trung tâm hành chính của huyện để điều tra xã hội học.

Đối với 02 danh sách còn lại, tiến hành chọn xã có số thứ tự cuối cùng của mỗi danh sách để điều tra xã hội học.

Lưu ý: Trong trường hợp xã được chọn đang thực hiện giãn cách/cách ly xã hội vì dịch Covid 19 thì chọn xã thay thế là xã có số thứ tự liền kề trên.

+ Bước 4: Lập danh sách các xã được chọn để điều tra xã hội học của toàn tỉnh (mẫu danh sách tại Mục IV).

- Chọn dịch vụ để điều tra xã hội học đối với các xã đã được chọn:

Đối với mỗi xã đã chọn, chọn thống nhất 02 dịch vụ được cung ứng tại Bộ phận Một cửa của xã để điều tra xã hội học. Phân bổ cỡ mẫu điều tra xã hội học đối với mỗi dịch vụ (Bảng 3) như sau:

Bảng 3: Dịch vụ cấp xã

TT	UBND xã	Dịch vụ	Cỡ mẫu HN, TP. HCM	Cỡ mẫu tỉnh loại I	Cỡ mẫu tỉnh loại II, III
1.	Xã loại I	Lĩnh vực Tư pháp	30 phiếu	10 phiếu	06 phiếu
		Lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội	30 phiếu	05 phiếu	04 phiếu
2.	Xã loại II	Lĩnh vực Tư pháp	30 phiếu	10 phiếu	06 phiếu
		Lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội	30 phiếu	05 phiếu	04 phiếu
3.	Xã loại III	Lĩnh vực Tư pháp	30 phiếu	10 phiếu	06 phiếu
		Lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội	30 phiếu	05 phiếu	04 phiếu

Lưu ý: Trường hợp dịch vụ được chọn không có đủ cỡ mẫu, Sở Nội vụ báo cáo trực tiếp về Bộ Nội vụ để xem xét, giải quyết.

2. Chọn đối tượng điều tra xã hội học

a) Xác định đối tượng điều tra xã hội học:

Đối tượng điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 là người dân, tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả của các dịch vụ hành chính công tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các Sở, UBND huyện, UBND xã đã chọn ở Khoản 1 của Mục này, trong khoảng thời gian từ 01/01/2019 đến ngày 31/7/2019.

Số lượng đối tượng điều tra xã hội học đối với mỗi dịch vụ hành chính công của mỗi sở, UBND huyện, UBND xã như đã phân bổ trong Bảng 1, 2, 3 tại Khoản 1 của Mục này.

b) Cách thức chọn đối tượng điều tra xã hội học:

Bước 1: Lập danh sách tổng thể dân số mẫu (danh sách tổng thể N) của mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan

- Trên cơ sở dữ liệu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các Sở, UBND huyện, UBND xã đã chọn để điều tra xã hội học, lập danh sách tổng thể dân số mẫu của mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan, bao gồm tất cả người dân, người đại diện tổ chức thuộc đối tượng điều tra xã hội học như đã xác định tại Mục a của Khoản này (01 danh sách/01 dịch vụ của mỗi cơ quan). Tất cả các danh sách tổng thể N phải được sắp xếp theo vần abc hoặc theo trình tự thời gian giao dịch; được đánh số thứ tự từ 1 đến hết và phải có địa chỉ liên lạc cụ thể của từng người trong danh sách.

Lưu ý: Không được đưa vào danh sách tổng thể N các trường hợp sau: (i) Người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch nhưng chưa nhận kết quả; (ii) người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch trực tuyến và giao dịch qua dịch vụ bưu chính công ích; (iii) người dân, tổ chức đã giao dịch và đã nhận kết quả nhưng địa chỉ không ở địa phương.

Bước 2: Chọn mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan

- Áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên để chọn ra các đối tượng điều tra xã hội học đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan từ danh sách tổng thể N, như sau:

+ Tính khoảng cách mẫu k trong mỗi danh sách tổng thể N theo công thức:

$$k = \frac{N}{n}$$

Trong đó, N là tổng số người có trong danh sách tổng thể N của một dịch vụ; n là cỡ mẫu được phân bổ đối với dịch vụ đó (tại Bảng 1, 2, 3).

+ Chọn đối tượng điều tra xã hội học đầu tiên:

Trong danh sách tổng thể N, chọn thống nhất người có số thứ tự 03 làm đối tượng điều tra xã hội học đầu tiên. Gọi số thứ tự 03 của đối tượng được chọn là i (i = 03).

+ Chọn các đối tượng điều tra xã hội học còn lại:

Trong danh sách tổng thể N, chọn các đối tượng điều tra xã hội học còn lại là những người có số thứ tự là kết quả của các phép tính: $i + 1 \cdot k$, $i + 2 \cdot k$, $i + 3 \cdot k$, ..., $i + (n - 1) \cdot k$.

Ví dụ: Danh sách tổng thể N của dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của UBND huyện A là 1.730 người người. Cỡ mẫu điều tra xã hội học của thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của huyện A là 25 người. Cách chọn ngẫu nhiên 25 người này từ danh sách tổng thể N như sau:

Tính khoảng cách mẫu k :

$$1.730 (N)$$

$$k = \frac{1.730}{25} = 69 \text{ (dư 5)}$$

Do thống nhất chọn người có số thứ tự 03 là đối tượng điều tra đầu tiên nên ta có $i = 03$. 25 đối tượng điều tra phải chọn trong danh sách tổng thể 1730 người là những người có số thứ tự là: 03 (đối tượng điều tra thứ 1), $03 + 1 \times 69 = 72$ (đối tượng điều tra thứ 2); $03 + 2 \times 69 = 141$ (đối tượng điều tra thứ 3); $03 + 3 \times 69 = 210$ (đối tượng điều tra thứ 4), ... và $03 + (25 - 1) \times 69 = 1.659$ (đối tượng điều tra thứ 25). Như vậy, danh sách 25 người được chọn có số thứ tự là: 03, 72, 141, 210, ..., 1659.

Lưu ý: Trong trường hợp đối tượng được chọn đang thực hiện giãn cách/cách ly xã hội vì dịch Covid 19 thì chọn đối tượng thay thế là đối tượng có số thứ tự liền kề trên.

- Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan.

Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan bao gồm các đối tượng điều tra xã hội học đã được chọn ở trên (mẫu danh sách tại Khoản 2 Mục IV).

Lưu ý: Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức phải có đầy đủ thông tin và những người có tên trong danh sách mẫu phải đáp ứng đúng yêu cầu đối với đối tượng điều tra xã hội học.

Bước 3: Chọn mẫu điều tra xã hội học dự phòng đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan

- Sau khi đã chọn ra danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức ở bước 2, chọn các cá nhân người dân, người đại diện tổ chức trong danh sách tổng thể N còn lại với số lượng bằng 100% cỡ mẫu đã phân bổ đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan (trong Bảng 1, 2, 3). Các đối tượng điều tra xã hội học được chọn ở đây được sử dụng để lập danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan.

Việc chọn mẫu và lập danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng được thực hiện tương tự như chọn mẫu và lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức (mẫu danh sách tại Khoản 2 Mục IV).

Lưu ý: Trong trường hợp đối tượng được chọn đang thực hiện giãn cách/cách ly xã hội vì dịch Covid 19 thì chọn đối tượng thay thế là đối tượng có số thứ tự liền kề trên.

Lưu ý: Danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng phải có đầy đủ thông tin và những người có tên trong danh sách mẫu phải đáp ứng đúng yêu cầu đối với đối tượng điều tra xã hội học.

Bước 4: Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng của toàn tỉnh

Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng được lập cho toàn tỉnh (mẫu danh sách tại Khoản 2 Mục IV).

Lưu ý: Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức và danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng phải có đầy đủ thông tin và những người có tên trong danh sách mẫu phải đáp ứng đúng yêu cầu đối với đối tượng điều tra xã hội học.

B. TRÁCH NHIỆM CHỌN MẪU

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện chọn mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng của tỉnh theo hướng dẫn chọn mẫu của Bộ Nội vụ tại Công văn này; chịu trách nhiệm về kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học của tỉnh;

- Cung cấp thông tin về kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học cho Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh để thực hiện kiểm tra, thông qua. Yêu cầu thông tin về kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học bao gồm: Toàn bộ các danh sách tổng thể N, các danh sách mẫu chính thức, các mẫu dự phòng.

- Báo cáo Bộ Nội vụ kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học của tỉnh, gồm: (i) Danh sách mẫu chính thức của tỉnh, (ii) danh sách mẫu dự phòng của tỉnh, (iii) văn bản của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh thông qua kết quả chọn mẫu chính thức, dự phòng. Yêu cầu gửi kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học theo hình thức bản mềm và bản cứng (công văn).

(Địa chỉ nhận kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học của tỉnh: Nguyễn Thị Thu Hằng, Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ, số 8 Tôn Thất Thuyết, Nam Từ Liêm, Hà Nội (đối với bản cứng); email: nguyenthithuhang@moha.gov.vn (đối với bản mềm))

2. Các Sở, UBND của các huyện, xã được chọn để điều tra xã hội học

Các Sở, UBND của các huyện, xã được chọn để điều tra xã hội học có trách nhiệm phối hợp, hỗ trợ Sở Nội vụ chọn mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng đối với các dịch vụ được chọn của cơ quan mình theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

III. PHÁT, THU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

A. PHƯƠNG PHÁP PHÁT, THU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

1. Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến từng đối tượng điều tra xã hội học có tên trong danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng.

Tài liệu hướng dẫn điều tra xã hội học, phiếu điều tra xã hội học (có đóng dấu treo của Bộ Nội vụ), danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức và dự phòng do Bộ Nội vụ cung cấp.

2. Thu phiếu điều tra xã hội học đã được đối tượng trả lời đầy đủ và gửi nộp trực tiếp về Bộ Nội vụ.

3. Yêu cầu đối với việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học:

- Tuân thủ đúng hướng dẫn điều tra xã hội học của Bộ Nội vụ;
- Không được phát phiếu điều tra xã hội học cho người không có tên trong danh sách mẫu chính thức, danh sách mẫu dự phòng;
- Không được định hướng, can thiệp vào việc trả lời phiếu điều tra xã hội học của đối tượng điều tra;
- Không được cung cấp thông tin trong phiếu điều tra thu về hay cung cấp phiếu điều tra thu về dưới bất kỳ hình thức nào cho bất kỳ cá nhân, cơ quan nào khác ngoài Bộ Nội vụ (Vụ Cải cách hành chính).

B. TRÁCH NHIỆM PHÁT, THU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

Bưu điện tỉnh được Tổng công ty Bưu điện Việt Nam ủy quyền thực hiện phát, thu phiếu điều tra xã hội học theo Chương trình phối hợp và Hợp đồng ký kết giữa Bộ Nội vụ và Tổng công ty Bưu điện Việt Nam; chịu trách nhiệm về kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học của tỉnh.

Bưu điện tỉnh thực hiện các nhiệm vụ:

- Chọn điều tra viên và gửi danh sách điều tra viên của tỉnh về Tổng công ty Bưu điện Việt Nam để tổng hợp, Bộ Nội vụ để theo dõi.
- Thực hiện phát, thu phiếu điều tra xã hội học trong phạm vi tỉnh;
- Cung cấp cho Sở Nội vụ bản phô-tô danh sách người dân, tổ chức đã trả lời phiếu điều tra xã hội học để phục vụ việc kiểm tra, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học. Yêu cầu nội dung danh sách gồm các thông tin: Họ tên, địa chỉ, số điện thoại, chữ ký của người trả lời phiếu điều tra xã hội học; tên thủ tục hành chính đã giải quyết.
- Giao nộp cho Bộ Nội vụ kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học. Yêu cầu bảo mật phiếu điều tra xã hội học thu về theo đúng yêu cầu, hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

(Địa chỉ nhận kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học: Nguyễn Thị Thu Hằng, Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ, số 8 Tôn Thất Thuyết, Nam Từ Liêm, Hà Nội).

IV. PHÚC TRA KẾT QUẢ PHÁT, THU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2020

A. PHƯƠNG PHÁP PHÚC TRA

1. Nội dung phúc tra:

- Nội dung 1: Phiếu điều tra xã hội học có do đúng đối tượng có tên trong danh sách mẫu chính thức hoặc dự phòng trả lời hay không;
- Nội dung 2: Điều tra viên có định hướng, can thiệp vào việc trả lời phiếu của đối tượng điều tra xã hội học hay không;

- Nội dung 3: Đối tượng điều tra có được nhận đủ tiền thanh toán cho người trả lời phiếu điều tra xã hội học sau khi hoàn tất trả lời phiếu hay không.

2. Phương pháp phúc tra:

- Số lượng đối tượng điều tra xã hội học được phúc tra của mỗi tỉnh tối thiểu là 20% (riêng Hà Nội và TP.Hồ Chí Minh là 10%) của tổng số đối tượng điều tra xã hội học đã trả lời phiếu.

- Áp dụng phương pháp chọn ngẫu nhiên để chọn đối tượng phúc tra.

- Áp dụng phương pháp phỏng vấn qua điện thoại để phúc tra.

B. TRÁCH NHIỆM PHÚC TRA

1. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh kiểm tra, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học trong phạm vi tỉnh; chịu trách nhiệm về kết quả phúc tra của tỉnh.

2. Sở Nội vụ tổng hợp, xây dựng và gửi nộp Bộ Nội vụ báo cáo kết quả kiểm tra, phúc tra. Yêu cầu báo cáo phúc tra có sự thông qua của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh.

(Địa chỉ nhận kết quả phúc tra của tỉnh: Nguyễn Thị Thu Hằng, Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ, số 8 Tôn Thất Thuyết, Nam Từ Liêm, Hà Nội (đối với bản cứng); email: nguyenthithuhang@moha.gov.vn (đối với bản mềm))

IV. MẪU DANH SÁCH

1. Danh sách huyện, xã điều tra xã hội học

DANH SÁCH HUYỆN, XÃ và CỖ MẪU

Tỉnh....(Loại.....)

Cấp	Cơ quan	Dịch vụ	Cỡ mẫu	Số TT trong danh sách N
Tỉnh	Sở Tài nguyên và Môi trường	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	30 phiếu	
		Môi trường	20 phiếu	
	Sở...			
Huyện	UBND huyện ... (Loại I)	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	25 phiếu	
		Cấp Giấy phép kinh doanh	15 phiếu	
	UBND huyện ... (Loại ...)			
Xã	UBND xã ... (Loại I)	Tư pháp	10 phiếu	
		Lao động, Thương binh và Xã hội	05 phiếu	
	UBND xã ... (Loại ...)			

Lưu ý: Ghi rõ tên tỉnh, huyện, xã và loại đơn vị hành chính. Đối với các Sở thì không điền số thự tự trong danh sách N.

2. Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng

a) Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng của mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan:

DANH SÁCH MẪU CHÍNH THỨC/DỰ PHÒNG

Sở/Ủy nhân dân huyện .../Ủy ban nhân dân xã ... (Loại...)

Tỉnh ... (Loại ...)

TT	Họ tên	Địa chỉ, điện thoại	Dịch vụ	Số TT trong danh sách N
1.	...	...	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	
2.	...	...		
...	...	...		
...	...	...	Môi trường	
...	...	...		
...	...	...		

Lưu ý: Ghi rõ tên tỉnh, huyện, xã và loại đơn vị hành chính.

b) Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng của toàn tỉnh:

DANH SÁCH MẪU CHÍNH THỨC/DỰ PHÒNG

Tỉnh(Loại.....)

TT	Họ tên	Địa chỉ, điện thoại	Dịch vụ	Cơ quan	Số TT trong danh sách N
1	...	...	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	Sở Tài nguyên và Môi trường	
2	...	...	...		
3	...	...	Môi trường		
...	...	...	...		
...	...	...	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	UBND huyện ... (Loại I)	
...	...	...	...		
...	...	...	Cấp Giấy phép kinh doanh		
...	...	...	...		
...	...	...	Tư pháp	UBND xã ... (Loại I)	
...	...	...	...		
...	...	...	Lao động, Thương binh và Xã hội		
...	...	...	...		

Lưu ý: Ghi rõ tên tỉnh, huyện, xã và loại đơn vị hành chính.

3. Danh sách kiểm tra, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học

DANH SÁCH GIÁM SÁT, PHÚC TRA KẾT QUẢ PHÁT, THU PHIẾU

Tỉnh (Loại.....)

TT	Họ tên	Địa chỉ, điện thoại	Dịch vụ	Cơ quan	Kết quả phúc tra		
					ND 1	ND 2	ND 3
1.	...	...	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	Sở Tài nguyên và Môi trường	Đúng	Đúng	Sai
2.	...	...	...		Đúng	Đúng	Đúng
3.	...	...	Môi trường		Sai	Sai	Sai
...	...	...	...				
...	...	...	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	UBND huyện ... (Loại I)			
...	...	...	...				
...	...	...	Cấp Giấy phép kinh doanh				
...	...	...	...				
...	...	...	Tư pháp	UBND xã ... (Loại I)			
...	...	...	...				
...	...	...	Lao động, Thương binh và Xã hội				
...	...	...	...				

Lưu ý: Ghi rõ tên tỉnh, huyện, xã và loại đơn vị hành chính.

Để trao đổi, làm rõ thêm nội dung hướng dẫn trong văn bản này, xin Quý cơ quan liên hệ với bà Nguyễn Thị Thu Hằng - Chuyên viên chính Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ theo số điện thoại: 0766298876; địa chỉ email: nguyenthithuhang@moha.gov.vn, hoặc địa chỉ Viber: SIPAS Bo Noi vu 2020.