

Số: /KH-UBND

Bình Định, ngày tháng năm 2022

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 trên địa bàn tỉnh Bình Định

Căn cứ Quyết định số 5359/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Định giai đoạn 2022 - 2025”;

Thực hiện Kế hoạch số 122/KH-UBND ngày 20 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về cải cách hành chính tỉnh năm 2022; Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 trên địa bàn tỉnh với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Đo lường khách quan mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ và chất lượng cung cấp dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh làm cơ sở xác định chỉ số cải cách hành chính, đánh giá trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh về thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2022.

b) Phát huy vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước. Tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính trong cung cấp dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

2. Yêu cầu

a) Việc khảo sát, đo lường phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, phản ánh đúng thực tế hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị, địa phương được khảo sát; kết quả chỉ số hài lòng được công bố kịp thời, rộng rãi nhằm giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

b) Quá trình triển khai thực hiện phải được kiểm tra, giám sát chặt chẽ, bảo đảm thực hiện đúng nội dung, phương pháp, tiến độ đề ra và có sự phối hợp

chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Phạm vi, đối tượng và quy mô khảo sát

a) Phạm vi

- Các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh: các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh (trừ các cơ quan, đơn vị không phát sinh thủ tục hành chính với người dân).

- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (Bộ phận một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện; Bộ phận một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã).

- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh: Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, Cục Hải quan tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh.

b) Đối tượng khảo sát

Người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã và các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh từ ngày **01 tháng 01 năm 2022 đến ngày 31 tháng 8 năm 2022**.

c) Quy mô khảo sát

Tiến hành điều tra xã hội học với số lượng tối đa 5.000 phiếu, phân bổ như sau:

- Đối với cơ quan cấp tỉnh (cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh):

+ Từ 500 giao dịch thủ tục hành chính trở lên chọn từ 150 mẫu điều tra;

+ Từ 200 đến dưới 500 giao dịch thủ tục hành chính chọn từ 100 mẫu điều tra;

+ Dưới 200 giao dịch thủ tục hành chính chọn từ 30 mẫu điều tra.

- Đối với các huyện, thị xã, thành phố:

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại I và đô thị chọn từ 200 mẫu điều tra có giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 04 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát;

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại II chọn từ 150 mẫu điều tra có giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 03 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát;

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại III chọn từ 100 mẫu điều tra có giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 03 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát.

- Đối với các cơ quan, đơn vị có số lượng giao dịch thủ tục hành chính trong năm nhỏ hơn số lượng cỡ mẫu điều tra tối thiểu 30 thì thực hiện điều tra toàn bộ số lượt giao dịch. Số lượng phiếu điều tra cụ thể có thể thay đổi theo số lượng thủ tục hành chính phát sinh thực tế của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

(Chi tiết tại phụ lục 1 kèm theo Kế hoạch này)

2. Phiếu điều tra xã hội học

Nội dung các câu hỏi khảo sát phù hợp với các tiêu chí được quy định tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ Nội vụ. Phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn đảm bảo bố cục và nội dung như sau:

- Phần thông tin chung: Mục đích của điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi; thông tin cá nhân người dân/tổ chức.

- Phần câu hỏi: Các câu hỏi về (i) quá trình giao dịch và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, (ii) về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công, (iii) về sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

(Có mẫu phiếu tại phụ lục 2 kèm theo Kế hoạch này)

3. Phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học

Thực hiện chọn mẫu theo quy định tại Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Định giai đoạn 2022 - 2025” ban hành kèm theo Quyết định số 5359/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh. Phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng nhằm đảm bảo tính đại diện cho các tổ chức, cá nhân đã thực hiện thủ tục hành chính trong năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Phương thức điều tra xã hội học

Tùy theo điều kiện cụ thể, áp dụng một cách phù hợp một hoặc nhiều phương thức điều tra xã hội học dưới đây:

- Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời;
- Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn;
- Khảo sát trực tuyến trên mạng internet;
- Khảo sát qua gọi điện thoại; các nền tảng ứng dụng trực tuyến (Zalo);

5. Tổng hợp, phân tích dữ liệu

Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu điều tra xã hội học, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê. Việc tổng hợp, phân tích dữ liệu dựa vào các phần mềm thống kê phù hợp với thực tế.

Các thông tin thu được từ phiếu điều tra xã hội học được tổng hợp, phân tích và tính toán các chỉ số tương ứng để cung cấp thông tin phục vụ cho công

tác quản lý. Các chỉ số này được tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) giữa số người trả lời cùng phương án đối với mỗi câu hỏi trên tổng số người tham gia trả lời mỗi câu hỏi được thể hiện trong Phiếu điều tra xã hội học.

6. Báo cáo kết quả

a) Tên báo cáo: Báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Định năm 2022 (Chỉ số SIPAS năm 2022).

b) Nội dung báo cáo, gồm các nội dung cơ bản sau:

- Giới thiệu chung: Mục tiêu; đối tượng, phạm vi; nội dung; phương pháp thực hiện; trách nhiệm thực hiện.

- Tình hình triển khai: Chọn cỡ mẫu, mẫu điều tra xã hội học; triển khai bố trí nguồn lực.

- Kết quả: Thành phần nhân khẩu học của đối tượng tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học; phản ánh của người dân, tổ chức về quá trình và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; chỉ số hài lòng chung; chỉ số các tiêu chí cung ứng dịch vụ hành chính công; kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính; phân tích, đánh giá sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước từ kết quả các chỉ số thu được; so sánh chỉ số hài lòng giữa các năm...

- Nhận xét, đánh giá và đề xuất, kiến nghị.

- Các phụ lục: Bảng thống kê các tổ chức, đơn vị hành chính đã được chọn điều tra xã hội học; bảng thống kê cỡ mẫu điều tra xã hội học của từng cơ quan/dịch vụ đã chọn; bảng thống kê phiếu điều tra phát ra, thu về hợp lệ và không hợp lệ; mẫu phiếu điều tra xã hội học;...

6. Tiến độ triển khai

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
1	Thống kê, tổng hợp danh sách người dân, tổ chức được khảo sát	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc đối tượng khảo sát	30/9/2022
2	Thực hiện khảo sát, điều tra xã hội học	Đơn vị khảo sát	Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan	31/10/2022
3	Cung cấp thông tin về người dân, tổ chức đã trả lời phiếu điều tra xã hội học cho Sở Nội vụ để phục vụ công tác phúc tra	Đơn vị khảo sát	Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan	15/11/2022

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
4	Giám sát, phúc tra việc khảo sát, điều tra xã hội học	Sở Nội vụ; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh; Hội Cựu Chiến binh tỉnh	Đơn vị khảo sát	30/11/2022
5	Rà soát và xử lý, trích xuất dữ liệu	Sở Nội vụ	Đơn vị khảo sát	15/12/2022
6	Xây dựng và hoàn thiện dự thảo Báo cáo và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt	Sở Nội vụ	Các cơ quan có liên quan	31/12/2022
7	Tổ chức công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022	Sở Nội vụ	Các cơ quan có liên quan	

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện được bố trí trong dự toán kinh phí ngân sách tỉnh thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với một số dịch vụ hành chính công, dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Bình Định năm 2022 của Sở Nội vụ.

2. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan triển khai Kế hoạch này đảm bảo theo đúng mục đích, yêu cầu, tiến độ đề ra; xây dựng báo cáo, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, công bố Chỉ số SIPAS của các cơ quan, đơn vị.

b) Tổng hợp, báo cáo đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh biểu dương, khen thưởng đối với Người đứng đầu các sở, ngành, địa phương có Chỉ số SIPAS cao. Tham mưu chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện biện pháp, giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế được chỉ ra qua kết quả Chỉ số SIPAS của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

c) Lựa chọn đơn vị thực hiện công tác điều tra, khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đảm bảo theo các quy định hiện hành.

d) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan và Sở Tài chính thực hiện thủ tục thanh, quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch này đảm bảo theo quy định của pháp luật hiện hành.

đ) Phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh tổ chức giám sát, phúc tra việc điều tra xã hội học đảm bảo đúng mục đích, yêu cầu của Kế hoạch đề ra.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Phối hợp cung cấp thông tin, danh sách tổ chức công dân để phục vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Bộ phận một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

b) Phối hợp với Sở Nội vụ trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt và tổ chức công bố Chỉ số SIPAS của các cơ quan, đơn vị năm 2022.

3. Sở Tài chính

Hướng dẫn, thẩm định việc thực hiện thủ tục thanh, quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch này đảm bảo theo quy định của pháp luật hiện hành.

4. Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

a) Phối hợp với Sở Nội vụ, các cơ quan có liên quan triển khai Kế hoạch này. Lập danh sách người dân, tổ chức tham gia thực hiện các thủ tục hành chính tại đơn vị đảm bảo chính xác, đầy đủ thông tin theo yêu cầu của khảo sát.

b) Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai đo lường sự hài lòng và kết quả Chỉ số SIPAS tại cơ quan, đơn vị. Sử dụng kết quả Chỉ số SIPAS hằng năm để cải thiện chỉ số hài lòng, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại đơn vị.

c) Tổ chức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người dân, tổ chức về việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định; thường xuyên đối thoại với người dân, tổ chức, doanh nghiệp để tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh

Phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện việc giám sát quá trình điều tra xã hội học, tiến hành phúc tra danh sách đối tượng điều tra xã hội học đã thực hiện, đảm bảo khách quan, minh bạch, phản ánh đúng thực tế hoạt động khảo sát của các điều tra viên.

6. Sở Thông tin và Truyền thông, Báo Bình Định, Đài Phát thanh và Truyền hình Bình Định, các cơ quan thông tấn, báo chí trên địa bàn tỉnh

Tổ chức thông tin, tuyên truyền về mục đích, mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, kết quả, nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện đo lường sự hài lòng; tuyên truyền về quyền lợi, trách nhiệm của

người dân, tổ chức trong việc giám sát việc cung ứng dịch vụ hành chính công và phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thuộc phạm vi khảo sát tổ chức thực hiện hiệu quả Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc thì kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Vụ Cải cách hành chính;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- TT Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Đài PT và TH tỉnh, Báo Bình Định;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- THCB, PVHCC, HCTC;
- Lưu: VT, KSTT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lâm Hải Giang

Phụ lục 1
DANH SÁCH PHÂN BỐ PHIẾU KHẢO SÁT
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2022 của UBND tỉnh)

I. CÁC CƠ QUAN THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu tối đa
1	Sở Giao thông vận tải	120
2	Sở Kế hoạch và Đầu tư	120
3	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	120
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	120
5	Sở Tư pháp	120
6	Sở Xây dựng	120
7	Sở Y tế	120
8	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	120
9	Sở Công thương	120
10	Sở Giáo dục và Đào tạo	120
11	Sở Thông tin và Truyền thông	30
12	Sở Văn hóa - Thể thao	30
13	Sở Tài chính	30
14	Sở Nội vụ	30
15	Sở Du lịch	30
16	Sở Khoa học và Công nghệ	30
17	Ban Quản lý Khu kinh tế	30
Tổng số		1.410 phiếu

II. CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu tối đa	Ghi chú
I	Thành phố Quy Nhơn		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân thành phố	200 phiếu	Đơn vị hành chính loại I
2	Phường Trần Hưng Đạo	30 phiếu	

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu tối đa	Ghi chú
3	Phường Trần Quang Diệu	30 phiếu	
4	Phường Ngô Mây	30 phiếu	
5	Xã Nhơn Hội	30 phiếu	
II	Thị xã Hoài Nhơn		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân thị xã	200 phiếu	
2	Phường Tam Quan	30 phiếu	
3	Phường Hoài Hảo	30 phiếu	
4	Phường Hoài Mỹ	30 phiếu	
5	Xã Hoài Phú	30 phiếu	
III	Huyện Phù Cát		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	200 phiếu	
2	Thị trấn Ngô Mây	30 phiếu	
3	Xã Cát Minh	30 phiếu	
4	Xã Cát Thắng	30 phiếu	
5	Xã Cát Hiệp	30 phiếu	
IV	Huyện Phù Mỹ		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	200 phiếu	
2	Thị trấn Phù Mỹ	30 phiếu	
3	Xã Mỹ Hòa	30 phiếu	
4	Xã Mỹ Đức	30 phiếu	
5	Xã Mỹ Lộc	30 phiếu	
V	Thị xã An Nhơn		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân thị xã	200 phiếu	Đô thị loại III

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu tối đa	Ghi chú
2	Phường Bình Định	30 phiếu	
3	Phường Nhơn Hòa	30 phiếu	
4	Xã Nhơn Phúc	30 phiếu	
5	Xã Nhơn Hạnh	30 phiếu	
VI	Huyện Hoài Ân		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	150 phiếu	
2	Thị trấn Tăng Bạt Hổ	30 phiếu	
3	Xã Ân Hảo Đông	30 phiếu	
4	Xã Ân Đức	30 phiếu	
VII	Huyện Tây Sơn		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	150 phiếu	Đơn vị hành chính loại II
2	Thị trấn Phú Phong	30 phiếu	
3	Xã Bình Thuận	30 phiếu	
4	Xã Bình Tường	30 phiếu	
VIII	Huyện Tuy Phước		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	150 phiếu	
2	Thị trấn Diêu Trì	30 phiếu	
3	Xã Phước Thuận	30 phiếu	
4	Xã Phước Hưng	30 phiếu	
IX	Huyện An Lão		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	100 phiếu	Đơn vị hành chính loại III
2	Thị trấn An Lão	30 phiếu	
3	Xã An Hòa	30 phiếu	

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu tối đa	Ghi chú
4	Xã An Vinh	30 phiếu	
X	Huyện Vân Canh		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	100 phiếu	
2	Thị trấn Vân Canh	30 phiếu	
3	Xã Canh Hòa	30 phiếu	
4	Xã Canh Vinh	30 phiếu	
XI	Huyện Vĩnh Thạnh		
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	100 phiếu	
2	Thị trấn Vĩnh Thạnh	30 phiếu	
3	Xã Vĩnh Hảo	30 phiếu	
4	Xã Vĩnh Hiệp	30 phiếu	
Tổng số		2.890 phiếu	

III. CÁC CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG ĐÓNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu tối đa
1	Bảo hiểm xã hội tỉnh	120
2	Cục Thuế tỉnh	120
3	Cục Hải quan tỉnh	100
4	Kho bạc Nhà nước tỉnh	100
5	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	30
Tổng số		470 phiếu

Phụ lục 2
MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC
(Kèm theo Kế hoạch số _____ /KH-UBND ngày ____ / ____ /2022 của UBND tỉnh)

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH
SỞ NỘI VỤ

Mã phiếu
TP/Huyện/TX:
Phường/Xã/TT:
STT:

Mẫu 1

PHIẾU KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA
CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2022
(Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh)

Nhằm xác định mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, từ đó các cấp chính quyền của tỉnh khắc phục những thiếu sót, phục vụ tốt hơn nhu cầu của tổ chức và người dân. Sở Nội vụ kính mong Ông/Bà đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và cho biết mức độ hài lòng và nhu cầu của Ông/Bà thông qua cung cấp thông tin vào phiếu khảo sát. Chúng tôi cam kết giữ bí mật toàn bộ thông tin liên quan đến Ông/Bà.

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà. Xin gửi đến Ông/Bà lời chúc sức khỏe, thành công và hạnh phúc.

Ông/Bà đã giải quyết loại công việc, thủ tục hành chính gì trong năm 2022: (Tên dịch vụ hành chính công - do điều tra viên ghi):

Tên cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:

HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

1. Đối với các câu hỏi về mức độ hài lòng

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) thể hiện mức độ hài lòng mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó 1= Rất không hài lòng, 2 = Không hài lòng, 3= Bình thường, 4=Hài lòng, 5= Rất hài lòng.

2. Đối với các câu hỏi về mức độ phù hợp

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) thể hiện mức độ phù hợp mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó 1= Rất không phù hợp, 2 = Không phù hợp, 3= Bình thường, 4=Phù hợp, 5= Rất phù hợp.

3. Đối với các câu hỏi khác

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) đứng trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

PHẦN A. CÁC CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà đã nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở cơ quan nào?

1. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công
2. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở trụ sở cơ quan
3. Tại Phòng làm việc của công chức, viên chức
4. Khác (xin viết cụ thể):

Câu 2. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần để giải quyết thủ tục hành chính (chỉ đề cập đến số lần đi lại để giải quyết 01 thủ tục hành chính đang được Ông/Bà đánh giá ở phiếu này)?

1. Đi lại 01 lần (chờ nhận kết quả ngay).
2. Đi lại 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).
3. Đi lại 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).
4. Đi lại 04 lần trở lên (do bổ sung hồ sơ nhiều lần).
5. Khác (xin viết cụ thể):

Câu 3. Ông/Bà có bị công chức, viên chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính không?

1. Không
 2. Có
- Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....
-

Câu 4. Ông/Bà có phải đưa khoản tiền nào cho công chức, viên chức (“tiền bôi trơn”, “tiền bôi dưỡng”, “tiền cảm ơn”...) ngoài nộp phí/lệ phí không?

1. Không
 2. Có
- Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....

Câu 5. Ông/Bà có nhận được giấy hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không?

1. Có giấy hẹn
2. Không có giấy hẹn, do chờ lấy kết quả ngay
3. Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng
4. Không có giấy hẹn, mặc dù phải chờ lấy kết quả qua ngày sau

Câu 6. Ông/Bà nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính có đúng hẹn không (kết quả giải quyết thủ tục hành chính là giấy phép, giấy chứng nhận hoặc văn bản hành chính từ chối cấp giấy phép/chứng nhận...)?

1. Đúng hẹn	2. Sớm hơn hẹn	3. Trễ hẹn a) Ông/Bà có nhận được thông báo của cơ quan về việc trễ hẹn không? 1. Không 2. Có b) Ông/Bà có nhận được xin lỗi của cơ quan vì trễ hẹn không? 1. Không 2. Có
-------------	----------------	---

Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của CQHCCN theo những nội dung dưới đây?

	Rất hài lòng = 5	Hài lòng = 4	Bình thường = 3	Không hài lòng = 2	Rất không hài lòng = 1
I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
1. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
2. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
3. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với Ông/Bà là đúng quy định	5	4	3	2	1
II. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC					
4. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà	5	4	3	2	1
5. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
6. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
7. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
8. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ	5	4	3	2	1
9. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà theo đúng quy định	5	4	3	2	1
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc	5	4	3	2	1
III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ					
11. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà là phù hợp với quy định (<i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i>)	5	4	3	2	1
12. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
13. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
14. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng	5	4	3	2	1

Câu 8: Ông/Bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết thủ tục hành chính cho Ông/Bà chưa?

1. Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Nếu Ông/Bà chọn phương án này, mời Ông/Bà chuyển sang câu số 9.

2. Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Nếu Ông/Bà chọn phương án này, mời Ông/Bà tiếp tục trả lời câu hỏi ngay bên dưới đây trước khi chuyển sang câu số 9.

- Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị?

	Rất hài lòng = 5	Hài lòng = 4	Bình thường = 3	Không hài lòng = 2	Rất không hài lòng = 1
1. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
2. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
3. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1

Câu 9: Xin Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà CQHCNN đang thực hiện?

	Rất phù hợp =5	Phù hợp =4	Bình thường = 3	Không phù hợp =2	Rất không phù hợp = 1
1. Nhận hồ sơ và trả kết quả tại <u>Trung tâm phục vụ hành chính công</u>	5	4	3	2	1
2. Nhận hồ sơ tại <u>Trung tâm phục vụ hành chính công</u> và trả kết quả qua <u>đường Bưu điện</u> (dịch vụ Bưu chính)	5	4	3	2	1
3. Nhận hồ sơ và trả kết quả qua <u>đường Bưu điện</u> (dịch vụ Bưu chính)	5	4	3	2	1
4. Nhận hồ sơ qua <u>mạng internet</u> (dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4) và trả kết quả tại <u>Trung tâm Phục vụ hành chính công</u>	5	4	3	2	1
5. Nhận hồ sơ qua <u>mạng internet</u> (dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4) và trả kết quả qua <u>đường Bưu điện</u> (dịch vụ Bưu chính)	5	4	3	2	1

PHẦN B. THÔNG TIN CÁ NHÂN/ ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC

Ông/Bà đã giải quyết TTHC cho ai? <input type="checkbox"/> Cho bản thân, gia đình Ông/Bà <input type="checkbox"/> Cho cơ quan, tổ chức, DN nơi mà Ông/Bà làm việc					
Độ tuổi		Nghề nghiệp		Học vấn	
1. Dưới 25 tuổi	<input type="checkbox"/>	1. Nội trợ/Lao động tự do	<input type="checkbox"/>	1. Tiểu học	<input type="checkbox"/>
2. Từ 25 - 34 tuổi	<input type="checkbox"/>	2. Cán bộ hưu trí	<input type="checkbox"/>	2. Trung học cơ sở	<input type="checkbox"/>
3. Từ 35 – 49 tuổi	<input type="checkbox"/>	3. Sinh viên	<input type="checkbox"/>	3. Trung học phổ thông	<input type="checkbox"/>
4. Từ 50 – 60 tuổi	<input type="checkbox"/>	4. Làm việc tại các tổ chức/ doanh nghiệp tư nhân	<input type="checkbox"/>	4. Dạy nghề/ Trung cấp/ Cao đẳng	<input type="checkbox"/>
5. Từ 60 tuổi trở lên	<input type="checkbox"/>	5. Cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang	<input type="checkbox"/>	5. Đại học/Trên đại học	<input type="checkbox"/>
			6. Khác:.....	6. Khác:.....	
Giới tính		Vị trí công việc của Ông/Bà (nếu là đại diện tổ chức)			
1. Nam	<input type="checkbox"/>	Thủ trưởng đơn vị	<input type="checkbox"/>		
2. Nữ	<input type="checkbox"/>	Lãnh đạo phòng chuyên môn	<input type="checkbox"/>		
		Nhân viên phòng chuyên môn	<input type="checkbox"/>		
		Khác:.....			

*(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin cho quý Ông/Bà là 40.000 đồng/phiếu -
Nếu có vướng mắc hoặc góp ý, xin liên hệ số điện thoại của Sở Nội vụ 0256.3812655)*

Xin chân thành cảm ơn Ông/Bà!

Ngày phỏng vấn:

Người thực hiện phỏng vấn:

Người kiểm tra:

TP/Huyện/TX:
Phường/Xã/TT:
STT:

Mẫu 2

PHIẾU KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA
CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2022
(Đối với các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh
và cấp huyện, xã thuộc tỉnh)

Nhằm xác định mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, từ đó các cấp chính quyền của tỉnh khắc phục những thiếu sót, phục vụ tốt hơn nhu cầu của tổ chức và người dân. Sở Nội vụ kính mong Ông/Bà đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và cho biết mức độ hài lòng và nhu cầu của Ông/Bà thông qua cung cấp thông tin vào phiếu khảo sát. Chúng tôi cam kết giữ bí mật toàn bộ thông tin liên quan đến Ông/Bà.

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà. Xin gửi đến Ông/Bà lời chúc sức khỏe, thành công và hạnh phúc.

Ông/Bà đã giải quyết loại công việc, thủ tục hành chính gì trong năm 2022: (Tên dịch vụ hành chính công - do điều tra viên ghi):

Tên cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:

HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

4. Đối với các câu hỏi về mức độ hài lòng

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) thể hiện mức độ hài lòng mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó 1= Rất không hài lòng, 2 = Không hài lòng, 3= Bình thường, 4=Hài lòng, 5= Rất hài lòng.

5. Đối với các câu hỏi về mức độ phù hợp

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) thể hiện mức độ phù hợp mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó 1= Rất không phù hợp, 2 = Không phù hợp, 3= Bình thường, 4=Phù hợp, 5= Rất phù hợp.

6. Đối với các câu hỏi khác

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) đứng trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

PHẦN A. CÁC CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà đã nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở cơ quan nào?

1. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã/phường/thị trấn
2. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện/thị xã/thành phố
3. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở trụ sở cơ quan
4. Tại Phòng làm việc của công chức, viên chức
4. Khác (xin viết cụ thể):

Câu 2. Ông/Bà biết về cơ quan nơi Ông/Bà nộp hồ sơ và nhận kết quả thủ tục hành chính thông qua hình thức nào (bao gồm các thông tin về tên cơ quan, địa điểm của cơ quan; ngày, giờ làm việc của cơ quan, ...)?

1. Thông qua người thân, bạn bè
2. Thông qua cán bộ, công chức, viên chức
3. Thông qua loa phát thanh
4. Thông qua phương tiện thông tin đại chúng (tivi, đài, báo...).
5. Thông qua mạng Internet
6. Khác (xin viết cụ thể):

Câu 3. Ông/Bà biết về quy định thủ tục hành chính (gồm thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí) thông qua hình thức nào?

1. Thông qua người thân, bạn bè
2. Công chức giới thiệu, hướng dẫn
3. Thông qua bảng niêm yết tại trụ sở
4. Tờ rơi hướng dẫn
5. Hội nghị, cuộc họp, đối thoại
6. Cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ
7. Thông qua website (trang tin điện tử)
8. Khác (xin viết cụ thể):

Câu 4. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần để giải quyết thủ tục hành chính (chỉ đề cập đến số lần đi lại để giải quyết 01 thủ tục hành chính đang được Ông/Bà đánh giá ở phiếu này)?

5. Đi lại 01 lần (chờ nhận kết quả ngay)
6. Đi lại 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)
7. Đi lại 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)
8. Đi lại 04 lần trở lên (do bổ sung hồ sơ nhiều lần)
5. Khác (xin viết cụ thể):

Câu 5. Ông/Bà có bị công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính không?

3. Không
 4. Có
- Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....

Câu 6. Ông/Bà có phải đưa khoản tiền nào cho công chức, viên chức (“tiền bôi trơn”, “tiền bồi dưỡng”, “tiền cảm ơn”...) ngoài nộp phí/lệ phí không?

3. Không
 4. Có
- Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....

Câu 7. Ông/Bà có nhận được giấy hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không?

5. Có giấy hẹn
6. Không có giấy hẹn, do chờ lấy kết quả ngay
7. Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng
8. Không có giấy hẹn, mặc dù phải chờ lấy kết quả qua ngày sau

Câu 8. Ông/Bà nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính có đúng hẹn không (kết quả giải quyết thủ tục hành chính là giấy phép, giấy chứng nhận hoặc văn bản hành chính từ chối cấp giấy phép/chứng nhận...)?

1. Đúng hẹn	2. Sớm hơn hẹn	4. Trễ hẹn a) Ông/Bà có nhận được thông báo của cơ quan về việc trễ hẹn không? 3. Không 4. Có b) Ông/Bà có nhận được xin lỗi của cơ quan vì trễ hẹn không? 3. Không 4. Có
-------------	----------------	---

Câu 9. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của CQHCCN theo những nội dung dưới đây?

	Rất hài lòng = 5	Hài lòng = 4	Bình thường = 3	Không hài lòng = 2	Rất không hài lòng = 1
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	5	4	3	2	1
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính gọn gàng, sạch sẽ.	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ quá trình giải quyết thủ tục hành chính của Ông/Bà đầy đủ. (Gồm bàn, ghế, bút viết, quạt máy/điều hòa, máy tính để tra cứu thông tin, tài liệu niêm yết công khai về quy định thủ tục hành chính)	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ quá trình giải quyết thủ tục hành chính của Ông/Bà hoạt động tốt, dễ sử dụng.	5	4	3	2	1
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.	5	4	3	2	1
6. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu.	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định.	5	4	3	2	1

	Rất hài lòng =5	Hài lòng =4	Bình thường =3	Không hài lòng =2	Rất không hài lòng =1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định.	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với Ông/Bà là đúng quy định.	5	4	3	2	1
III. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC					
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà	5	4	3	2	1
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
12. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
13. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
14. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ	5	4	3	2	1
15. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà theo đúng quy định	5	4	3	2	1
16. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ					
17. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà là phù hợp với quy định (<i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i>)	5	4	3	2	1
18. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
19. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
20. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng	5	4	3	2	1

Câu 10: Ông/Bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết thủ tục hành chính cho Ông/Bà chưa?

1. Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Nếu Ông/Bà chọn phương án này, mời Ông/Bà chuyển sang câu số 11.

2. Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Nếu Ông/Bà chọn phương án này, mời Ông/Bà tiếp tục trả lời câu hỏi ngay bên dưới đây trước khi chuyển sang câu số 11.

- Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị?

	Rất hài lòng = 5	Hài lòng = 4	Bình thường = 3	Không hài lòng = 2	Rất không hài lòng = 1
1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
2. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1

Câu 11: Xin Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định thủ tục hành chính (về thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết công việc, mức phí/lệ phí ...)?

	Rất phù hợp = 5	Phù hợp = 4	Bình thường = 3	Không phù hợp = 2	Rất không phù hợp = 1
1. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trực tiếp hướng dẫn quy định thủ tục hành chính	5	4	3	2	1
2. Niêm yết quy định thủ tục hành chính trên giấy tại trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	5	4	3	2	1
3. Niêm yết quy định thủ tục hành chính trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh, huyện, cơ quan (mạng internet).	5	4	3	2	1
4. Niêm yết quy định thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia (mạng internet).	5	4	3	2	1

Câu 12: Xin Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà CQHCCN đang thực hiện?

	Rất phù hợp =5	Phù hợp =4	Bình thường = 3	Không phù hợp =2	Rất không phù hợp = 1
1. Nhận hồ sơ và trả kết quả tại <u>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả</u>	5	4	3	2	1
2. Nhận hồ sơ tại <u>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả qua đường Bưu điện</u> (dịch vụ Bưu chính)	5	4	3	2	1
3. Nhận hồ sơ và trả kết quả qua <u>đường Bưu điện</u> (dịch vụ Bưu chính)	5	4	3	2	1
4. Nhận hồ sơ <u>qua mạng internet</u> (dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4) và trả kết quả tại <u>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả</u>	5	4	3	2	1
5. Nhận hồ sơ qua <u>mạng internet</u> (dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4) và trả kết quả qua <u>đường Bưu điện</u> (dịch vụ Bưu chính)	5	4	3	2	1

Câu 13: Xin Ông/Bà cho biết 03 nội dung quan trọng nhất trong các nội dung dưới đây mà Ông/Bà muốn cơ quan hành chính nhà nước ưu tiên cải thiện để mang lại sự hài lòng cao hơn cho Ông/Bà?

1. Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất tại cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC.
2. Mở rộng các hình thức thông tin về cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và các quy định thủ tục hành chính.
3. Niêm yết công khai quy định thủ tục hành chính kịp thời, đầy đủ, rõ ràng hơn nữa.
4. Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện.
5. Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.
6. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.
7. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
8. Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
9. Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
10. Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
11. Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
12. Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện.
13. Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.
14. Khác (*xin viết cụ thể*):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

PHẦN B. THÔNG TIN CÁ NHÂN/ ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC

Ông/Bà đã giải quyết TTHC cho ai? Cho bản thân, gia đình Ông/Bà
 Cho cơ quan, tổ chức, DN nơi mà Ông/Bà làm việc

Độ tuổi		Nghề nghiệp		Học vấn	
1. Dưới 25 tuổi	<input type="checkbox"/>	1. Nội trợ/Lao động tự do	<input type="checkbox"/>	1. Tiểu học	<input type="checkbox"/>
2. Từ 25 - 34 tuổi	<input type="checkbox"/>	2. Cán bộ hưu trí	<input type="checkbox"/>	2. Trung học cơ sở	<input type="checkbox"/>
3. Từ 35 – 49 tuổi	<input type="checkbox"/>	3. Sinh viên	<input type="checkbox"/>	3. Trung học phổ thông	<input type="checkbox"/>
4. Từ 50 – 60 tuổi	<input type="checkbox"/>	4. Làm việc tại các tổ chức/ doanh nghiệp tư nhân	<input type="checkbox"/>	4. Dạy nghề/ Trung cấp/ Cao đẳng	<input type="checkbox"/>
5. Từ 60 tuổi trở lên	<input type="checkbox"/>	5. Cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang	<input type="checkbox"/>	5. Đại học/Trên đại học	<input type="checkbox"/>
		6. Khác:.....		6. Khác:.....	

Giới tính		Vị trí công việc của Ông/Bà (nếu là đại diện tổ chức)	
1. Nam	<input type="checkbox"/>	Thủ trưởng đơn vị	<input type="checkbox"/>
2. Nữ	<input type="checkbox"/>	Lãnh đạo phòng chuyên môn	<input type="checkbox"/>
		Nhân viên phòng chuyên môn	<input type="checkbox"/>
		Khác:.....	

*(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin cho quý Ông/Bà là 40.000 đồng/phiếu -
 Nếu có vướng mắc hoặc góp ý, xin liên hệ số điện thoại của Sở Nội vụ 0256.3812655)*

Xin chân thành cảm ơn Ông/Bà!

Ngày phỏng vấn: Người thực hiện phỏng vấn: Người kiểm tra:
--

