

Số: 158 /KH-UBND

*Bình Định, ngày 21 tháng 09 năm 2023*

## **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 2023 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”; Quyết định số 4510/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về cải cách hành chính tỉnh năm 2023;

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 (sau đây gọi là Chỉ số SIPAS) năm 2023 trên địa bàn tỉnh 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 2023.

b) Phát huy vai trò giám sát và tạo điều kiện cho người dân tham gia vào công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền các cấp.

c) Thông qua kết quả đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, các cơ quan hành chính nhà nước các cấp đề ra những biện pháp, giải pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động, góp phần cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

### **2. Yêu cầu**

a) Việc triển khai Kế hoạch phải 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.

b) Công khai kết quả điều tra khảo sát để người dân, tổ chức theo dõi, giám sát; để các đơn vị, địa phương kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

c) Việc khảo sát, đo lường phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, khách quan; kết quả chỉ số hài lòng phản ánh đúng thực tế hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị và việc ban hành, tổ chức thực hiện các

chính sách tại địa phương.

## **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

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

#### **a) Phạm vi**

- 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).

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

- Các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

#### **b) Đối tượng**

- Đối với cơ quan cấp tỉnh (cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh): chọn ngẫu nhiên 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 và các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh trong năm 2023.

- Đối với các huyện, thị xã, thành phố: chọn ngẫu nhiên thành viên đại diện cho hộ gia đình từ đủ 18 tuổi trở lên tại các thôn, khu phố, làng thuộc các địa phương cấp xã được chọn khảo sát.

c) Quy mô khảo sát: tiến hành điều tra xã hội học với số lượng từ 5.000 phiếu, dự kiến thực hiện khảo sát như sau:

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

+ Các cơ quan 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.

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

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại I: chọn 09 đơn vị hành chính cấp xã, tại mỗi đơn vị hành chính cấp xã chọn 03 thôn, khu phố, làng để tiến hành khảo sát;

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại II: chọn 07 đơn vị hành chính cấp xã, tại mỗi đơn vị hành chính cấp xã chọn 03 thôn, khu phố, làng để tiến hành khảo sát;

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại III: chọn 04 đơn vị hành chính cấp xã, tại mỗi đơn vị hành chính cấp xã chọn 03 thôn, khu phố, làng để tiến hành khảo sát.

- Trong quá trình khảo sát, căn cứ vào số lượng thủ tục hành chính phát sinh và số hộ gia đình thực tế của từng cơ quan, đơn vị, địa phương để điều chỉnh số lượng mẫu được chọn điều tra, khảo sát.

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

## **2. Phiếu điều tra xã hội học**

Thực hiện theo mẫu phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại Quyết định số 1013/QĐ-BNV ngày 09 tháng 12 năm 2022 của Bộ Nội vụ và xem xét điều chỉnh, bổ sung phù hợp với thực tế triển khai công tác cải cách hành chính của tỉnh năm 2023.

*(Mẫu phiếu tại Phụ lục 2 kèm theo Kế hoạch này)*

## **3. Phương pháp chọn mẫu và phương thức điều tra xã hội học**

a) Phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học: thực hiện phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng nhằm đảm bảo tính đại diện cho hộ gia đình tại mỗi địa phương và người dân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính trong năm của các cơ quan, đơn vị.

b) 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:

- Khảo sát trực tiếp bằng hình thức phát phiếu điều tra xã hội học đến người dân, tổ chức để trả lời;

- Khảo sát qua gọi điện thoại.

## **5. Tiến độ thực hiện**

| <b>TT</b> | <b>Nội dung công việc</b>                                        | <b>Cơ quan chủ trì</b> | <b>Cơ quan phối hợp</b>                                  | <b>Thời gian hoàn thành</b> |
|-----------|------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 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 | Trước 15/10/2023            |
| 2         | Thực hiện khảo sát, điều tra xã hội học                          | Đơn vị khảo sát        | Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan             | Trước 30/11/2023            |
| 3         | Tiến hành phúc tra kết quả điều tra theo nhóm đối tượng khảo sát | Sở Nội vụ              | Đơn vị khảo sát                                          |                             |

| TT | Nội dung công việc                                                                                                                                                   | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp         | Thời gian hoàn thành |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------|----------------------|
| 4  | Rà soát và xử lý, trích xuất dữ liệu                                                                                                                                 | Đơn vị khảo sát | Sở Nội vụ                |                      |
| 5  | Xây dựng Báo cáo và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 | Sở Nội vụ       | Các cơ quan có liên quan | 31/12/2023           |
| 6  | 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, đơn vị sự nghiệp công lập năm 2023                        | Sở Nội vụ       | Các cơ quan có liên quan |                      |

### III. 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 2023 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.

### IV. 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.

## **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 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 2023.

## **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; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn**

a) Phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan có liên quan triển khai có hiệu quả các nội dung của Kế hoạch này. Tổ chức phổ biến, thông tin, tuyên truyền việc triển khai đo lường sự hài lòng và kết quả Chỉ số SIPAS tại cơ quan, đơn vị.

b) Lập danh sách người dân, tổ chức đúng đối tượng, đảm bảo chính xác, đầy đủ thông tin theo yêu cầu thực hiện cuộc khảo sát.

c) Sử dụng kết quả Chỉ số SIPAS năm 2023 để xây dựng Kế hoạch cải thiện chỉ số hài lòng, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại cơ quan, đơn vị và việc tổ chức thực hiện các chính sách tại địa phương.

d) Thường xuyên tổ chức đối thoại, gặp gỡ với người dân, tổ chức, doanh nghiệp để kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc; tổ chức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người dân, tổ chức, giải quyết các vấn đề phản ánh theo đúng quy định.

## **5. 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, việc ban hành, tổ chức thực hiện các chính sách và phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Căn cứ Kế hoạch này, đề nghị 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. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương

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;
- Cục Kiểm soát thủ tục hành chính;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- 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;
- LĐVP 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      /      /2023 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                  | 150                   |
| 2              | Sở Kế hoạch và Đầu tư                  | 150                   |
| 3              | Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn | 150                   |
| 4              | Sở Tài nguyên và Môi trường            | 150                   |
| 5              | Sở Tư pháp                             | 150                   |
| 6              | Sở Xây dựng                            | 150                   |
| 7              | Sở Y tế                                | 150                   |
| 8              | Sở Lao động, Thương binh và Xã hội     | 150                   |
| 9              | Sở Công thương                         | 150                   |
| 10             | Ban Quản lý Khu kinh tế                | 100                   |
| 11             | Sở Giáo dục và Đào tạo                 | 100                   |
| 12             | Sở Nội vụ                              | 100                   |
| 13             | Sở Thông tin và Truyền thông           | 30                    |
| 14             | Sở Văn hóa - Thể thao                  | 30                    |
| 15             | Sở Tài chính                           | 30                    |
| 16             | Sở Du lịch                             | 30                    |
| 17             | Sở Khoa học và Công nghệ               | 30                    |
| 18             | Sở Ngoại vụ                            | 30                    |
| <b>Tổng số</b> |                                        | <b>1.830 phiếu</b>    |

## II. CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

| STT        | Cơ quan, đơn vị           | Số lượng phiếu tối đa | Ghi chú                  |
|------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------|
| <b>I</b>   | <b>Thành phố Quy Nhơn</b> |                       | Đơn vị hành chính loại I |
| 1          | Phường Đống Đa            | 30 phiếu              |                          |
| 2          | Phường Trần Quang Diệu    | 30 phiếu              |                          |
| 3          | Phường Quang Trung        | 30 phiếu              |                          |
| 4          | Phường Bùi Thị Xuân       | 30 phiếu              |                          |
| 5          | Phường Trần Hưng Đạo      | 30 phiếu              |                          |
| 6          | Phường Nhơn Phú           | 30 phiếu              |                          |
| 7          | Xã Nhơn Lý                | 30 phiếu              |                          |
| 8          | Xã Phước Mỹ               | 30 phiếu              |                          |
| 9          | Xã Nhơn Hải               | 30 phiếu              |                          |
| <b>II</b>  | <b>Thị xã An Nhơn</b>     |                       |                          |
| 1          | Phường Bình Định          | 30 phiếu              |                          |
| 2          | Phường Nhơn Hòa           | 30 phiếu              |                          |
| 3          | Phường Đập Đá             | 30 phiếu              |                          |
| 4          | Xã Nhơn Phúc              | 30 phiếu              |                          |
| 5          | Xã Nhơn Thọ               | 30 phiếu              |                          |
| 6          | Xã Nhơn Hạnh              | 30 phiếu              |                          |
| 7          | Xã Nhơn Phong             | 30 phiếu              |                          |
| 8          | Xã Nhơn Tân               | 30 phiếu              |                          |
| 9          | Xã Nhơn Mỹ                | 30 phiếu              |                          |
| <b>III</b> | <b>Thị xã Hoài Nhơn</b>   |                       |                          |
| 1          | Phường Tam Quan           | 30 phiếu              |                          |
| 2          | Phường Hoài Hảo           | 30 phiếu              |                          |
| 3          | Phường Hoài Thanh Tây     | 30 phiếu              |                          |

| STT       | Cơ quan, đơn vị      | Số lượng phiếu tối đa | Ghi chú |
|-----------|----------------------|-----------------------|---------|
| 4         | Phường Hoài Tân      | 30 phiếu              |         |
| 5         | Phường Hoài Hương    | 30 phiếu              |         |
| 6         | Xã Hoài Xuân         | 30 phiếu              |         |
| 7         | Xã Hoài Hải          | 30 phiếu              |         |
| 8         | Xã Hoài Châu Bắc     | 30 phiếu              |         |
| 9         | Xã Hoài Sơn          | 30 phiếu              |         |
| <b>IV</b> | <b>Huyện Phù Cát</b> |                       |         |
| 1         | Thị trấn Cát Tiến    | 30 phiếu              |         |
| 2         | Xã Cát Minh          | 30 phiếu              |         |
| 3         | Xã Cát Tài           | 30 phiếu              |         |
| 4         | Xã Cát Hiệp          | 30 phiếu              |         |
| 5         | Xã Cát Thắng         | 30 phiếu              |         |
| 6         | Xã Cát Lâm           | 30 phiếu              |         |
| 7         | Xã Cát Thành         | 30 phiếu              |         |
| 8         | Xã Cát Khánh         | 30 phiếu              |         |
| 9         | Xã Cát Tân           | 30 phiếu              |         |
| <b>V</b>  | <b>Huyện Phù Mỹ</b>  |                       |         |
| 1         | Thị trấn Bình Dương  | 30 phiếu              |         |
| 2         | Xã Mỹ Thọ            | 30 phiếu              |         |
| 3         | Xã Mỹ Thành          | 30 phiếu              |         |
| 4         | Xã Mỹ Lộc            | 30 phiếu              |         |
| 5         | Xã Mỹ Tài            | 30 phiếu              |         |
| 6         | Xã Mỹ Phong          | 30 phiếu              |         |
| 7         | Xã Mỹ Hiệp           | 30 phiếu              |         |
| 8         | Xã Mỹ Trinh          | 30 phiếu              |         |

| STT         | Cơ quan, đơn vị        | Số lượng phiếu tối đa | Ghi chú |
|-------------|------------------------|-----------------------|---------|
| 9           | Xã Mỹ Chánh Tây        | 30 phiếu              |         |
| <b>VI</b>   | <b>Huyện Hoài Ân</b>   |                       |         |
| 1           | Thị trấn Tăng Bạt Hổ   | 30 phiếu              |         |
| 2           | Xã Ân Tường Tây        | 30 phiếu              |         |
| 3           | Xã Ân Hảo Đông         | 30 phiếu              |         |
| 4           | Xã Ân Đức              | 30 phiếu              |         |
| 5           | Xã Ân Mỹ               | 30 phiếu              |         |
| 6           | Xã Bok Tới             | 30 phiếu              |         |
| 7           | Xã Ân Thạnh            | 30 phiếu              |         |
| <b>VII</b>  | <b>Huyện Tây Sơn</b>   |                       |         |
| 1           | Thị trấn Phú Phong     | 30 phiếu              |         |
| 2           | Xã Bình Nghi           | 30 phiếu              |         |
| 3           | Xã Bình Thuận          | 30 phiếu              |         |
| 4           | Xã Tây An              | 30 phiếu              |         |
| 5           | Xã Tây Bình            | 30 phiếu              |         |
| 6           | Xã Tây Xuân            | 30 phiếu              |         |
| 7           | Xã Bình Tường          | 30 phiếu              |         |
| <b>VIII</b> | <b>Huyện Tuy Phước</b> |                       |         |
| 1           | Thị trấn Diêu Trì      | 30 phiếu              |         |
| 2           | Xã Phước Sơn           | 30 phiếu              |         |
| 3           | Xã Phước Quang         | 30 phiếu              |         |
| 4           | Xã Phước Nghĩa         | 30 phiếu              |         |
| 5           | Xã Phước Hòa           | 30 phiếu              |         |
| 6           | Xã Phước Thuận         | 30 phiếu              |         |
| 7           | Xã Phước Thành         | 30 phiếu              |         |

Đơn vị hành  
chính loại II

| STT            | Cơ quan, đơn vị         | Số lượng phiếu tối đa | Ghi chú                    |
|----------------|-------------------------|-----------------------|----------------------------|
| <b>IX</b>      | <b>Huyện An Lão</b>     |                       | Đơn vị hành chính loại III |
| 1              | Thị trấn An Lão         | 30 phiếu              |                            |
| 2              | Xã An Hòa               | 30 phiếu              |                            |
| 3              | Xã An Tân               | 30 phiếu              |                            |
| 4              | Xã An Trung             | 30 phiếu              |                            |
| <b>X</b>       | <b>Huyện Vân Canh</b>   |                       |                            |
| 1              | Thị trấn Vân Canh       | 30 phiếu              |                            |
| 2              | Xã Canh Vinh            | 30 phiếu              |                            |
| 3              | Xã Canh Thuận           | 30 phiếu              |                            |
| 4              | Xã Canh Hiệp            | 30 phiếu              |                            |
| <b>XI</b>      | <b>Huyện Vĩnh Thạnh</b> |                       |                            |
| 1              | Thị trấn Vĩnh Thạnh     | 30 phiếu              |                            |
| 2              | Xã Vĩnh Thịnh           | 30 phiếu              |                            |
| 3              | Xã Vĩnh Thuận           | 30 phiếu              |                            |
| 4              | Xã Vĩnh Quang           | 30 phiếu              |                            |
| <b>Tổng số</b> |                         | <b>2.340 phiếu</b>    |                            |

### 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              | 150                   |
| 2              | Cục Thuế tỉnh                     | 150                   |
| 3              | Cục Hải quan tỉnh                 | 150                   |
| 4              | Kho bạc Nhà nước tỉnh             | 150                   |
| 5              | Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh | 100                   |
| <b>Tổng số</b> |                                   | <b>700 phiếu</b>      |

**Phụ lục 2**  
**MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT**  
(Kèm theo Kế hoạch số ...../KH-UBND ngày ..... / ...../2023 của UBND tỉnh)

|                     |
|---------------------|
| <b>Mã phiếu</b>     |
| 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 2023**  
(Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan  
Trung ương đóng trên địa bàn 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 2023: (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 đánh dấu X vào ô thể hiện mức độ hài lòng mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó gồm các mức độ: Rất không hài lòng, Không hài lòng, Bình thường, Hài lòng, Rất hài lòng.

**2. 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|             |                | <p><b>a) Ông/Bà có nhận được thông báo của cơ quan về việc trễ hẹn không?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Không</li> <li>2. Có</li> </ol> <p><b>b) Ông/Bà có nhận được xin lỗi của cơ quan vì trễ hẹn không?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Không</li> <li>2. Có</li> </ol> |

**Câu 7. Ông/Bà cho biết hình thức nộp hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với Ông/Bà?**

1. Theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan).
2. Theo hình thức trực tuyến (qua mạng internet).
3. Theo cả hình thức trực tiếp và trực tuyến.

**Câu 8. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung trong bảng bên dưới đây?**

| TT                                           | Nội dung                                                                                                                                              | Rất không hài lòng | Không Hài lòng | Bình thường | Hài lòng | Rất hài lòng |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|-------------|----------|--------------|
| <b>VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b> |                                                                                                                                                       |                    |                |             |          |              |
| <b>A</b>                                     | <b>Tiếp cận dịch vụ</b><br>- Khảo sát mục A này đối với các cơ quan Trung ương<br>- Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, chuyển sang mục B |                    |                |             |          |              |
| 1                                            | Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân                     |                    |                |             |          |              |
| 2                                            | 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                                    |                    |                |             |          |              |
| 3                                            | Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh                                                           |                    |                |             |          |              |
| 4                                            | Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn                                              |                    |                |             |          |              |
| <b>B</b>                                     | <b>Thủ tục hành chính</b>                                                                                                                             |                    |                |             |          |              |
| 5                                            | Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu    |                    |                |             |          |              |
| 6                                            | Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định                                                                                                  |                    |                |             |          |              |
| 7                                            | Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định                                                                                                    |                    |                |             |          |              |
| 8                                            | Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định                                                                                 |                    |                |             |          |              |
| <b>C</b>                                     | <b>Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>                                                                                                       |                    |                |             |          |              |
| 9                                            | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân                                                                                   |                    |                |             |          |              |
| 10                                           | Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân                                                              |                    |                |             |          |              |
| 11                                           | Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn                                                    |                    |                |             |          |              |
| 12                                           | Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân                                                                             |                    |                |             |          |              |
| 13                                           | Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc                                                                             |                    |                |             |          |              |
| <b>D</b>                                     | <b>Kết quả (có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</b>                                                                               |                    |                |             |          |              |

|    |                                                                                                       |  |  |  |  |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 14 | Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn                                 |  |  |  |  |  |
| 15 | Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác                    |  |  |  |  |  |
| 16 | Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng                            |  |  |  |  |  |
| E  | <b>Cơ quan chính quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</b>                         |  |  |  |  |  |
| 17 | Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng |  |  |  |  |  |
| 18 | Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định                              |  |  |  |  |  |
| 19 | Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời                             |  |  |  |  |  |

**Câu 9: Xin Ông/Bà cho biết mức độ Ông/Bà mong muốn cơ quan nhà nước tập trung ưu tiên nguồn lực để cải thiện chất lượng các vấn đề trong bảng dưới đây?**

| TT | Nội dung                                                                                            | Mức độ mong muốn |       |    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|----|
|    |                                                                                                     | Rất nhiều        | Nhiều | Ít |
| 1  | Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân                                        |                  |       |    |
| 2  | Nâng cao hơn nữa năng lực trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân         |                  |       |    |
| 3  | Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân |                  |       |    |
| 4  | Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân                 |                  |       |    |
| 5  | Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân     |                  |       |    |
| 6  | Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan nhà nước đối với nhu cầu, mong đợi của người dân           |                  |       |    |
| 7  | Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân   |                  |       |    |
| 8  | Nâng cao hơn nữa hiệu, lực hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan nhà nước                           |                  |       |    |
| 9  | Nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ hành chính công (việc giải quyết thủ tục hành chính)            |                  |       |    |

Ý kiến khác (xin viết cụ thể):

.....

.....

.....

.....

.....

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

|                    |                          |                                                                                         |                          |                                  |                          |
|--------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| <b>Dân tộc</b>     |                          | <input type="checkbox"/> Kinh<br><input type="checkbox"/> Khác (xin viết cụ thể): ..... |                          |                                  |                          |
| <b>Độ tuổi</b>     |                          | <b>Nghề nghiệp</b>                                                                      |                          | <b>Học vấn</b>                   |                          |
| 1. 18 - 25 tuổi    | <input type="checkbox"/> | 1. Nghỉ hưu                                                                             | <input type="checkbox"/> | 1. Tiểu học (cấp I)              | <input type="checkbox"/> |
| 2. Từ 25 - 34 tuổi | <input type="checkbox"/> | 2. Không đi làm (ở nhà)                                                                 | <input type="checkbox"/> | 2. Trung học cơ sở (cấp II)      | <input type="checkbox"/> |
| 3. Từ 35 – 49 tuổi | <input type="checkbox"/> | 3. Làm công việc tự do (Không ký hợp đồng lao động)                                     | <input type="checkbox"/> | 3. Trung học phổ thông (cấp III) | <input type="checkbox"/> |
| 4. Từ 50 – 60 tuổi | <input type="checkbox"/> | 4. Sinh viên                                                                            | <input type="checkbox"/> | 4. Đại học/ Trung cấp/ Cao đẳng  | <input type="checkbox"/> |
| 5. Trên 60 tuổi    | <input type="checkbox"/> | 5. Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư                                 | <input type="checkbox"/> | 5. Đại học/Trên đại học          | <input type="checkbox"/> |
|                    |                          | 6. Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công                      | <input type="checkbox"/> | 6. Khác:.....                    | <input type="checkbox"/> |
|                    |                          | 7. Khác:.....                                                                           |                          |                                  |                          |
| <b>Giới tính</b>   |                          | <b>Nơi sinh sống – Đô thị</b>                                                           |                          | <b>Nơi sinh sống – Nông thôn</b> |                          |
| 1. Nam             | <input type="checkbox"/> | 4. Đồng bằng                                                                            | <input type="checkbox"/> | 1. Đồng bằng                     | <input type="checkbox"/> |
| 2. Nữ              | <input type="checkbox"/> | 5. Miền núi                                                                             | <input type="checkbox"/> | 2. Miền núi                      | <input type="checkbox"/> |
|                    |                          | 6. Hải đảo                                                                              | <input type="checkbox"/> | 3. Hải đảo                       | <input type="checkbox"/> |

**(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: .....

**Mã phiếu**

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 2023**  
*(Đối với các huyện, thị xã, thành phố)*

*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.*

**HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI****1. Đối với các câu hỏi về mức độ hài lòng, mức độ quan tâm**

Xin Ông/Bà đánh dấu X vào ô thể hiện mức độ hài lòng, mức độ quan tâm mà Ông/Bà lựa chọn.

**2. 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 cho biết mức độ quan tâm của Ông/Bà đối với các chính sách của cơ quan nhà nước trong bảng dưới đây?**

| TT | Nội dung                                  | Không quan tâm | Quan tâm một chút | Rất quan tâm |
|----|-------------------------------------------|----------------|-------------------|--------------|
| 1  | Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội |                |                   |              |
| 2  | Chính sách về khám, chữa bệnh             |                |                   |              |
| 3  | Chính sách về giáo dục phổ thông          |                |                   |              |
| 4  | Chính sách về trật tự, an toàn xã hội     |                |                   |              |
| 5  | Chính sách về giao thông đường bộ         |                |                   |              |
| 6  | Chính sách về điện sinh hoạt              |                |                   |              |
| 7  | Chính sách về nước sinh hoạt              |                |                   |              |
| 8  | Chính sách về an sinh, xã hội             |                |                   |              |

**Câu 2: Ông/Bà sử dụng kênh thông tin nào để theo dõi các chính sách nêu ở câu 1?**

- |                                                 |                                         |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1. Qua loa phát thanh xã                        | 5. Qua đài, tivi, báo chí               |
| 2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư | 6. Qua mạng internet                    |
| 3. Qua cơ quan nhà nước, công chức              | 7. Qua hình thức khác (xin ghi cụ thể): |
| 4. Qua người thân, bạn bè                       | .....                                   |

**Câu 3: Khi cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến người dân về chính sách nêu ở câu 1, Ông/Bà có thể tham gia góp ý kiến không?**

1. Không thể tham gia, vì không biết thông tin.
2. Không thể tham gia, vì bản thân không muốn.
3. Có thể tham gia, nếu được biết thông tin.
4. Có thể tham gia, nếu được tạo điều kiện thuận tiện.
5. Chắc chắn tham gia, vì bản thân mong muốn.

**Câu 4. Ông/Bà có suy nghĩ như thế nào về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân hiện nay ở địa phương?**

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
2. Một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
3. Nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

**Câu 5. Ông/Bà suy nghĩ gì về tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết hiện nay ở địa phương?**

1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
2. Một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
3. Nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

**Câu 6. Ông/Bà cho biết hình thức nộp hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với Ông/Bà?**

1. Theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan).
2. Theo hình thức trực tuyến (qua mạng internet).
3. Theo cả hình thức trực tiếp và trực tuyến.

**Câu 7. Ông/Bà cho biết trải nghiệm của bản thân Ông/Bà đối với các nội dung trong bảng dưới đây?**

| <b>T<br/>T</b> | <b>Nội dung</b>                                                                                                                                | <b>Đã từng/ Có</b> | <b>Chưa từng/<br/>Không có</b> |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------|
| 1              | Có người thân đang đi học phổ thông                                                                                                            |                    |                                |
| 2              | Bản thân hoặc có người thân gần đây đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa công lập, ở tuyến tỉnh, huyện, trạm y tế ở xã, phường |                    |                                |
| 3              | Giải quyết công việc với cơ quan nhà nước (các cấp)                                                                                            |                    |                                |
| 4              | Giải quyết thủ tục hành chính                                                                                                                  |                    |                                |
| 5              | Phản ánh, kiến nghị với cơ quan nhà nước (các cấp)                                                                                             |                    |                                |
| 6              | Góp ý kiến đối với cơ quan nhà nước (các cấp) về chính sách                                                                                    |                    |                                |
| 7              | Phản hồi ý kiến đối với cơ quan nhà nước về kết quả thực hiện chính sách, kết quả thực hiện giải quyết thủ tục hành chính của các chính quyền  |                    |                                |

**Câu 8. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung trong bảng bên dưới đây?**

| <b>TT</b> | <b>Nội dung</b>                                                                                                                                                                                   | <b>Rất<br/>không<br/>hài<br/>lòng</b> | <b>Không<br/>Hài lòng</b> | <b>Bình<br/>thường</b> | <b>Hài<br/>lòng</b> | <b>Rất<br/>hài<br/>lòng</b> |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|------------------------|---------------------|-----------------------------|
| <b>I</b>  | <b>VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH</b>                                                                                                                                            |                                       |                           |                        |                     |                             |
| <b>A</b>  | <b>Trách nhiệm giải trình của cơ quan</b>                                                                                                                                                         |                                       |                           |                        |                     |                             |
| 1         | Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy                                                                        |                                       |                           |                        |                     |                             |
| 2         | Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân                                                                                                           |                                       |                           |                        |                     |                             |
| <b>B</b>  | <b>Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách</b>                                                                                                             |                                       |                           |                        |                     |                             |
| 3         | Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng                                               |                                       |                           |                        |                     |                             |
| 4         | Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng                                    |                                       |                           |                        |                     |                             |
| <b>C</b>  | <b>Chất lượng chính sách</b>                                                                                                                                                                      |                                       |                           |                        |                     |                             |
| 5         | Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp? (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)                                                           |                                       |                           |                        |                     |                             |
| 6         | Chính sách về khám chữa bệnh phù hợp (Gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế) |                                       |                           |                        |                     |                             |
| 7         | Chính sách về giáo dục phổ thông phù hợp (Gồm các                                                                                                                                                 |                                       |                           |                        |                     |                             |

|           |                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |  |  |  |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|           | <i>quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)</i>                                                                                   |  |  |  |  |  |
| 8         | Chính sách trật tự, an toàn xã hội phù hợp. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)                                                                            |  |  |  |  |  |
| 9         | Chính sách về giao thông đường bộ phù hợp. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)                                                                      |  |  |  |  |  |
| 10        | Chính sách về điện sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)                                                                                          |  |  |  |  |  |
| 11        | Chính sách về nước sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)                                                                                          |  |  |  |  |  |
| 12        | Chính sách về an sinh xã hội phù hợp (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công; người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...) |  |  |  |  |  |
| <b>D</b>  | <b>Kết quả, tác động của chính sách</b>                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |  |
| 13        | Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.                                                                                                           |  |  |  |  |  |
| 14        | Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.                                                                                                       |  |  |  |  |  |
| <b>II</b> | <b>VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>                                                                                                                                                                                              |  |  |  |  |  |
| <b>A</b>  | <b>Tiếp cận dịch vụ</b>                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |  |
| 15        | Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân                                                                                                         |  |  |  |  |  |
| 16        | 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                                                                                                                        |  |  |  |  |  |
| 17        | Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |
| 18        | Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |
| <b>B</b>  | <b>Thủ tục hành chính</b>                                                                                                                                                                                                                 |  |  |  |  |  |
| 19        | Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu                                                                                        |  |  |  |  |  |
| 20        | Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định                                                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |
| 21        | Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định                                                                                                                                                                                        |  |  |  |  |  |
| 22        | Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân                                                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |

|          |                                                                                                       |  |  |  |  |  |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|          | là đúng quy định                                                                                      |  |  |  |  |  |
| <b>C</b> | <b>Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>                                                       |  |  |  |  |  |
| 23       | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân                                   |  |  |  |  |  |
| 24       | Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân              |  |  |  |  |  |
| 25       | Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn    |  |  |  |  |  |
| 26       | Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân                             |  |  |  |  |  |
| 27       | Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc                             |  |  |  |  |  |
| <b>D</b> | <b>Kết quả (có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</b>                               |  |  |  |  |  |
| 28       | Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn                                 |  |  |  |  |  |
| 29       | Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác                    |  |  |  |  |  |
| 30       | Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng                            |  |  |  |  |  |
| <b>E</b> | <b>Cơ quan chính quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</b>                         |  |  |  |  |  |
| 31       | Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng |  |  |  |  |  |
| 32       | Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định                              |  |  |  |  |  |
| 33       | Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời                             |  |  |  |  |  |

**Câu 9: Xin Ông/Bà cho biết mức độ Ông/Bà mong muốn cơ quan nhà nước tập trung ưu tiên nguồn lực để cải thiện chất lượng các vấn đề trong bảng dưới đây?**

| TT | Nội dung                                                                                            | Mức độ mong muốn |       |    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|----|
|    |                                                                                                     | Rất nhiều        | Nhiều | Ít |
| 1  | Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân                                        |                  |       |    |
| 2  | Nâng cao hơn nữa năng lực trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân         |                  |       |    |
| 3  | Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân |                  |       |    |
| 4  | Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân                 |                  |       |    |
| 5  | Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân     |                  |       |    |
| 6  | Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan nhà nước đối với nhu cầu, mong đợi của người dân           |                  |       |    |
| 7  | Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp                                        |                  |       |    |

|    |                                                                                          |  |  |  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|    | ý, phản ánh, kiến nghị của người dân                                                     |  |  |  |
| 8  | Nâng cao hơn nữa hiệu, lực hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan nhà nước                |  |  |  |
| 9  | Nâng cao hơn nữa chất lượng các chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân     |  |  |  |
| 10 | Nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ hành chính công (việc giải quyết thủ tục hành chính) |  |  |  |

Ý kiến khác (xin viết cụ thể):

[illegible]

## PHẦN B. THÔNG TIN CÁ NHÂN

|                                                                                                        |                          |                                                                    |                          |                                  |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| <b>Dân tộc</b> <input type="checkbox"/> Kinh<br><input type="checkbox"/> Khác (xin viết cụ thể): ..... |                          |                                                                    |                          |                                  |                          |
| <b>Độ tuổi</b>                                                                                         |                          | <b>Nghề nghiệp</b>                                                 |                          | <b>Học vấn</b>                   |                          |
| 1. 18 - 25 tuổi                                                                                        | <input type="checkbox"/> | 1. Nghỉ hưu                                                        | <input type="checkbox"/> | 1. Tiểu học (cấp I)              | <input type="checkbox"/> |
| 2. Từ 25 - 34 tuổi                                                                                     | <input type="checkbox"/> | 2. Không đi làm (ở nhà)                                            | <input type="checkbox"/> | 2. Trung học cơ sở (cấp II)      | <input type="checkbox"/> |
| 3. Từ 35 – 49 tuổi                                                                                     | <input type="checkbox"/> | 3. Làm công việc tự do (Không ký hợp đồng lao động)                | <input type="checkbox"/> | 3. Trung học phổ thông (cấp III) | <input type="checkbox"/> |
| 4. Từ 50 – 60 tuổi                                                                                     | <input type="checkbox"/> | 4. Sinh viên                                                       | <input type="checkbox"/> | 4. Đại học/ Trung cấp/ Cao đẳng  | <input type="checkbox"/> |
| 5. Trên 60 tuổi                                                                                        | <input type="checkbox"/> | 5. Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư            | <input type="checkbox"/> | 5. Đại học/Trên đại học          | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                        |                          | 6. Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công | <input type="checkbox"/> | 6. Khác:.....                    | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                        |                          | 7. Khác:.....                                                      |                          |                                  |                          |
| <b>Giới tính</b>                                                                                       |                          | <b>Nơi sinh sống – Đô thị</b>                                      |                          | <b>Nơi sinh sống – Nông thôn</b> |                          |
| 1. Nam                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | 1. Đồng bằng                                                       | <input type="checkbox"/> | 1. Đồng bằng                     | <input type="checkbox"/> |
| 2. Nữ                                                                                                  | <input type="checkbox"/> | 2. Miền núi                                                        | <input type="checkbox"/> | 2. Miền núi                      | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                        |                          | 3. Hải đảo                                                         | <input type="checkbox"/> | 3. Hải đảo                       | <input type="checkbox"/> |

***(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: .....<br>Người thực hiện phỏng vấn: .....<br>Người kiểm tra: ..... |
|------------------------------------------------------------------------------------|

