

Số: /KH-UBND

Bình Định, ngày tháng năm 2024

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 2024 trên địa bàn tỉnh Bình Định

Căn cứ Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2023 của Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 – 2026; Quyết định số 4935/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh năm 2024;

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 2024 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 2024.

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 tổ chức, cá nhân).

- 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.

- Bộ phận Một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và Bộ phận một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh.

b) Đối tượng:

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 9 năm 2023 đến ngày 31 tháng 8 năm 2024**.

c) Quy mô khảo sát: tiến hành khảo sát với số lượng từ 5.000 phiếu khảo sát, cụ thể:

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

- + Trên 3000 giao dịch thủ tục hành chính trở lên chọn từ 150 mẫu điều tra;
- + Từ 1000 đến dưới 3000 giao dịch thủ tục hành chính chọn từ 120 mẫu điều tra;
- + Từ 500 đến dưới 1000 giao dịch thủ tục hành chính chọn từ 90 mẫu điều tra;
- + Dưới 500 giao dịch thủ tục hành chính chọn từ 60 mẫu điều tra.

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

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại I và đô thị (gồm Quy Nhơn, Hoài Nhơn, An Nhơn, Phù Cát, Phù Mỹ): chọn từ 120 mẫu điều tra có giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 05 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát;

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại II (gồm Hoài Ân, Tây Sơn, Tuy Phước): 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 05 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát;

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại III (gồm An Lão, Vân Canh, Vĩnh Thạnh): chọn từ 80 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.

- Đối với các cơ quan, đơn vị có số lượng giao dịch thủ tục hành chính trong năm nhỏ hơn số lượng mẫu điều tra tối thiểu 60 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 khảo sát

Theo Phụ lục 2 kèm theo Kế hoạch này, cụ thể:

- Mẫu 01: Áp dụng đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh.

- Mẫu 02: Áp dụng đối với Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

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

3. Phương pháp chọn mẫu và phương thức khảo sát

a) 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.

b) Phương thức khảo sát

Tùy theo điều kiện cụ thể, áp dụng phù hợp một hoặc nhiều phương thức khảo sát dưới đây:

- Khảo sát trực tiếp bằng hình thức gặp gỡ, phát phiếu khảo sát đến người dân, tổ chức để trả lời;

- Khảo sát qua gọi điện thoại đối với các nội dung khảo sát.

4. Tiến độ thực hiện

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	10/10/2024
2	Thực hiện khảo sát, điều tra xã hội học	Đơn vị khảo sát	Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan	31/10/2024
3	Tiến hành phúc tra kết quả điều tra theo nhóm đối tượng khảo sát	Sở Nội vụ	Đơn vị khảo sát	10/11/2024
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	Sở Nội vụ	Các cơ quan có liên quan	15/12/2024

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
	phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024			

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 2024 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 các 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) Thực hiện quy trình lựa chọn, ký kết hợp đồng với đơn vị cung cấp dịch vụ để tổ chức công tác khảo sát Chỉ số SIPAS tại các cơ quan, đơn vị, địa phương năm 2024 theo quy định của pháp luật hiện hành. Tổ chức giám sát, phúc tra việc điều tra xã hội học đảm bảo đúng mục đích, yêu cầu của Kế hoạch.

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 2024.

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 2024 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

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.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện; kịp thời phản ánh các khó khăn, vướng mắc về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

- Vụ Cải cách hành chính (Bộ Nội vụ);
- 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 / /2024 của UBND tỉnh)

I. CÁC CƠ QUAN THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu
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 Công thương	150
5	Sở Tài nguyên và Môi trường	150
6	Sở Tư pháp	150
7	Sở Xây dựng	120
8	Sở Y tế	120
9	Sở Giáo dục và Đào tạo	120
10	Sở Nội vụ	90
11	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	90
12	Sở Tài chính	90
13	Ban Quản lý Khu kinh tế	60
14	Sở Văn hóa - Thể thao	60
15	Sở Du lịch	60
16	Sở Thông tin và Truyền thông	60
17	Sở Khoa học và Công nghệ	60
18	Sở Ngoại vụ	60
Tổng số		1.890 phiếu

II. CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu
I	Thành phố Quy Nhơn	
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân thành phố	120 phiếu
2	Phường Trần Hưng Đạo	30 phiếu
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	120 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	120 phiếu
2	Thị trấn Ngô Mây	30 phiếu
3	Xã Cát Minh	30 phiếu
4	Xã Cát Thắng	30 phiếu
5	Xã Cát Khánh	30 phiếu
IV	Huyện Phù Mỹ	
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	120 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	

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân thị xã	120 phiếu
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	100 phiếu
2	Thị trấn Tăng Bạt Hổ	30 phiếu
3	Xã Ân Hảo Đông	30 phiếu
4	Xã Ân Đức	30 phiếu
5	Xã Ân Nghĩa	30 phiếu
VII	Huyện Tây Sơn	
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	100 phiếu
2	Thị trấn Phú Phong	30 phiếu
3	Xã Bình Thuận	30 phiếu
4	Xã Bình Tường	30 phiếu
5	Xã Bình Thành	30 phiếu
VIII	Huyện Tuy Phước	
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	100 phiếu
2	Thị trấn Diêu Trì	30 phiếu
3	Xã Phước Thuận	30 phiếu
4	Xã Phước Hưng	30 phiếu
5	Xã Phước Hiệp	30 phiếu
IX	Huyện An Lão	
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện	80 phiếu
2	Thị trấn An Lão	30 phiếu
3	Xã An Hòa	30 phiếu

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu
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	80 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	80 phiếu
2	Thị trấn Vĩnh Thạnh	30 phiếu
3	Xã Vĩnh Hảo	30 phiếu
4	Xã Vĩnh Hiệp	30 phiếu
Tổng số		2.370 phiếu

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

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng phiếu
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	60
Tổng số		660 phiếu

Phụ lục 1
MẪU PHIẾU KHẢO SÁT
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2024 của UBND tỉnh)

Mẫu 01

PHIẾU KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ
CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2024
(Áp dụng đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh
và các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh)

Huyện/Thị xã/Thành phố:.....
Xã/Phường/ Thị trấn:
Thôn, Khu phố:.....

GIỚI THIỆU KHẢO SÁT

Nhằm đánh giá mức độ hài lòng, ghi nhận những ý kiến góp ý, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; từ đó, đề ra các giải pháp cần thiết để phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, đáp ứng được nhu cầu, mong đợi của người dân trong thời gian tới. Sở Nội vụ trân trọng đề nghị Ông/Bà hỗ trợ thực hiện trả lời phiếu khảo sát này một cách đầy đủ, chính xác, khách quan; Các thông tin mà Ông/Bà cung cấp trong phiếu khảo sát sẽ được bảo mật theo quy định.

Kết quả khảo sát sẽ được Sở Nội vụ tổng hợp, phân tích, xây dựng thành Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và công bố công khai trong toàn tỉnh.

PHẦN A: THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI TRẢ LỜI KHẢO SÁT

Xin Ông/Bà đánh dấu "X" vào ô lựa chọn

Dân tộc	<input type="checkbox"/> Kinh	Giới tính	<input type="checkbox"/> Nam
	<input type="checkbox"/> Khác:		<input type="checkbox"/> Nữ
Độ tuổi		Nghề nghiệp	Học vấn
1. Từ 18 đến 25 tuổi	<input type="checkbox"/>	1. Nghỉ hưu	<input type="checkbox"/> 1. Tiểu học
2. Từ 25 đến 34 tuổi	<input type="checkbox"/>	2. Không đi làm	<input type="checkbox"/> 2. Trung học cơ sở
3. Từ 35 đến 49 tuổi	<input type="checkbox"/>	3. Làm công việc tự do	<input type="checkbox"/> 3. Trung học phổ thông
4. Từ 50 đến 60 tuổi	<input type="checkbox"/>	4. Sinh viên	<input type="checkbox"/> 4. Trung cấp/Cao đẳng
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
Nơi sinh sống		6. Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công	<input type="checkbox"/> 6. Khác
1. Đồng bằng	<input type="checkbox"/>	7. Khác	
2. Miền núi	<input type="checkbox"/>		
3. Đảo	<input type="checkbox"/>		

PHẦN B. CÁC CÂU HỎI

HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

* **Đối với các câu hỏi về mức độ hài lòng:** Ông/Bà đánh dấu “X” vào ô thể hiện mức độ hài lòng mà Ông/Bà lựa chọn.

* **Đối với các câu hỏi khác:** Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết loại công việc, thủ tục hành chính gì? (Tên dịch vụ hành chính công):.....

Tên cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:

Câu 2. Ông/Bà đã được cung cấp thông tin bằng hình thức nào trong khi nộp hồ sơ?

1. Bảng niêm yết tại nơi nộp hồ sơ
2. Tài liệu cung cấp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả
3. Màn hình thông báo hướng dẫn
4. Tờ rơi hướng dẫn
5. Trên Trang Thông tin điện tử hướng dẫn nộp hồ sơ (Các Trang Thông tin điện tử: Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh, Trang thông tin điện tử của tỉnh, Trang thông tin điện tử của huyện, Trang thông tin điện tử của cơ quan)
6. Khác (xin viết cụ thể):

Câu 3. 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. 04 lần trở lên (bổ sung hồ sơ nhiều lần để đảm bảo đầy đủ các thành phần hồ sơ theo quy định quy trình giải quyết TTHC).
5. 04 lần trở lên (bổ sung hồ sơ nhiều lần mà không có trong quy định thành phần hồ sơ theo quy trình giải quyết TTHC).
6. Khác (xin viết cụ thể):

Trường hợp Ông/Bà đi lại từ 03 lần trở lên, Ông/Bà có thể cho biết nguyên nhân?

.....

Câu 4. Ông/Bà có nhận được giấy hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không?

1. Không có giấy hẹn (do chờ lấy kết quả ngay)
2. Không có giấy hẹn (công chức hẹn miệng ngày lấy kết quả)
3. Không có giấy hẹn, mặc dù phải chờ lấy kết quả qua ngày sau
4. Có giấy hẹn và đúng ngày hẹn đến nhận kết quả
5. Có giấy hẹn nhưng thay đổi nhiều lần

Câu 9. Ông/Bà cho biết mức độ 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			
2	Nâng cao hơn nữa cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc của các tổ chức, cá nhân			
3	Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc của các tổ chức, cá nhân			
4	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức của các tổ chức, cá nhân			
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc của các tổ chức, cá nhân			
6	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan nhà nước đối với nhu cầu, mong đợi của các tổ chức, cá nhân			
7	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân			
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 giải quyết thủ tục hành chính			

Ý kiến khác (xin viết cụ thể):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** Xin 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 thêm, xin Ông/bà liên hệ Sở Nội vụ tỉnh Bình Định, Số điện thoại: 0256.3812655.**

Xin chân thành cảm ơn Ông/Bà!

Phần dành cho điều tra viên

Mã số phiếu:.....

Họ tên điều tra viên:.....

Số điện thoại điều tra viên:.....

Số điện thoại của người trả lời phiếu:.....

PHẦN B. CÁC CÂU HỎI

HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

* **Đối với các câu hỏi về mức độ hài lòng:** Ông/Bà đánh dấu “X” vào ô thể hiện mức độ hài lòng mà Ông/Bà lựa chọn.

* **Đối với các câu hỏi khác:** Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết loại công việc, thủ tục hành chính gì (Tên dịch vụ hành chính công):.....

Tên cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:

Câu 2. Ông/Bà đã được cung cấp thông tin bằng hình thức nào trong khi nộp hồ sơ?

1. Bảng niêm yết tại nơi nộp hồ sơ
2. Tài liệu cung cấp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả
3. Màn hình thông báo hướng dẫn
4. Tờ rơi hướng dẫn
5. Trên Trang Thông tin điện tử hướng dẫn nộp hồ sơ (Các Trang Thông tin điện tử: Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh, Trang thông tin điện tử của tỉnh, Trang thông tin điện tử của huyện, Trang thông tin điện tử của cơ quan)
6. Khác (xin viết cụ thể):

Câu 3. 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. 04 lần trở lên (bổ sung hồ sơ nhiều lần để đảm bảo đầy đủ các thành phần hồ sơ theo quy định quy trình giải quyết TTHC).
5. 04 lần trở lên (bổ sung hồ sơ nhiều lần mà không có trong quy định thành phần hồ sơ theo quy trình giải quyết TTHC).
6. Khác (xin viết cụ thể):

Trường hợp Ông/Bà đi lại từ 03 lần trở lên, Ông/Bà có thể cho biết nguyên nhân?

.....

Câu 4. Ông/Bà có nhận được giấy hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không?

1. Không có giấy hẹn (do chờ lấy kết quả ngay)
2. Không có giấy hẹn (công chức hẹn miệng ngày lấy kết quả)
3. Không có giấy hẹn, mặc dù phải chờ lấy kết quả qua ngày sau
4. Có giấy hẹn và đúng ngày hẹn đến nhận kết quả
5. Có giấy hẹn nhưng thay đổi nhiều lần

Câu 5. Sau khi nộp hồ sơ, Ông/Bà có phải làm việc với công chức (nơi cơ quan giải quyết TTHC) để trao đổi, kiểm tra, xác minh hay không?

1. Không 2. Có

Nếu Có, xin Ông/Bà cho biết

5.1. Có được thông báo bằng văn bản không? 1. Không 2. Có

5.2. 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 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 hẹn 3. Trễ hẹn

6.1. Ông/Bà có nhận được thông báo của cơ quan về việc trễ hẹn không?

1. Không 2. Có

6.2. Ông/Bà có nhận được thư xin lỗi (văn bản hoặc điện tử) của cơ quan vì trễ hẹn không?

1. Không 2. Có

Câu 7. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung trong bảng dưới đây:

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không Hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I	VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI CỦA ĐỊA PHƯƠNG					
A	Trách nhiệm giải trình của cơ quan					
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	Tổ chức lấy ý kiến của người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách					
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	Việc tiếp thu, ghi nhận của cơ quan nhà nước đối với các ý kiến đóng góp của người dân với các chính sách đã tổ chức lấy ý kiến					
C	Thực hiện chính sách					

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không Hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
5	Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp (<i>Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...</i>)					
6	Việc thực hiện 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	Việc thực hiện các quy định về chương trình giảng dạy, tuyển học sinh, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập					
8	Việc thực hiện 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	Việc thực hiện 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	Việc thực hiện 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...					
D	<i>Kết quả, tác động của chính sách</i>					
11	Việc triển khai thực hiện chính sách đã góp phần giúp cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.					
12	Việc triển khai thực hiện chính sách đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.					
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
A	<i>Tiếp cận dịch vụ</i>					
13	Việc cung cấp thông tin giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân					
14	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy					
15	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC sạch sẽ, văn minh					
16	Ông/Bà cảm thấy dễ dàng khi nộp hồ sơ giải quyết TTHC					

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không Hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
B	Thủ tục hành chính					
17	Thủ tục hành chính mà Ông/Bà thực hiện rõ ràng, dễ thực hiện					
18	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà nộp để giải quyết thủ tục hành chính là phù hợp					
19	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là phù hợp					
C	Công chức giải quyết công việc					
Sau khi nộp hồ sơ, công chức giải quyết TTHC của cơ quan có liên hệ trao đổi với Ông/Bà về hồ sơ không?						
1. Nếu Không => Chuyển sang Mục D						
2. Nếu Có => Đề nghị Ông/Bà đánh giá về mức độ hài lòng của mình đối với công chức giải quyết TTHC ở các nội dung sau:						
20	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân					
21	Công chức cung cấp thông tin, hướng dẫn rõ ràng					
22	Công chức tận tình trong giải quyết công việc					
D	Kết quả giải quyết TTHC					
23	Ông/Bà hài lòng về kết quả TTHC sau khi thực hiện (về các nội dung: Thông tin đúng, đầy đủ, đúng hẹn)					
E	Cơ quan chính quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân					
Ông/Bà có từng gửi phản ánh, kiến nghị đến cơ quan giải quyết TTHC của Ông/Bà hay không?						
1. Nếu Không => Ông/Bà có thể cho biết nguyên nhân ở Câu 8						
2. Nếu Có => Đề nghị Ông/Bà đánh giá về mức độ hài lòng của mình đối với các nội dung sau:						
24	Việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng, thuận tiện					
25	Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trả lời, phản hồi kịp thời					
26	Nội dung trả lời đúng, phù hợp					

Câu 8. Xin Ông/Bà cho biết lý do cụ thể của các đánh giá “Không hài lòng”/“Rất không hài lòng” với nội dung ở Câu 7 hoặc nguyên nhân chưa từng gửi phản ánh, kiến nghị đến cơ quan giải quyết TTHC của Ông/Bà

.....

.....

.....

.....

.....

Câu 9. Xin Ông/Bà cho biết mức độ 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			
2	Nâng cao hơn nữa cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc của các tổ chức, cá nhân			
3	Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc của các tổ chức, cá nhân			
4	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức của các tổ chức, cá nhân			
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc của các tổ chức, cá nhân			
6	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan nhà nước đối với nhu cầu, mong đợi của các tổ chức, cá nhân			
7	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân			
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 giải quyết thủ tục hành chính			

Ý kiến khác (xin viết cụ thể):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** Xin 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 thêm, xin Ông/bà liên hệ Sở Nội vụ tỉnh Bình Định, Số điện thoại: 0256.3812655.**

Xin chân thành cảm ơn Ông/Bà!

Phần dành cho điều tra viên

Mã số phiếu:.....

Họ tên điều tra viên:.....

Số điện thoại điều tra viên:.....

Số điện thoại của người trả lời phiếu:.....