

Số: 2063/QĐ-UBND

An Giang, ngày 24 tháng 8 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt 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 An Giang giai đoạn 2018 - 2020**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020;

Căn cứ Quyết định số 324/QĐ-UBND ngày 05 tháng 02 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Chương trình cải cách hành chính tỉnh An Giang giai đoạn 2017-2020;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 1336/TTr-SNV ngày 13 tháng 8 năm 2018,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt 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 An Giang giai đoạn 2018 - 2020 kèm theo Quyết định này.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh;
 - CT, các PCT UBND tỉnh;
 - Các Sở, Ban ngành tỉnh;
 - UBND các huyện, thị xã, thành phố;
 - Lưu: VT, P. TH.
- (Đính kèm Đề án)

CHỦ TỊCH

(Đã ký)

Vương Bình Thạnh

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 An Giang giai đoạn 2018-2020

*(kèm theo Quyết định số 2063/QĐ-UBND
ngày 24 tháng 8 năm 2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)*

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU, ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung:

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước các cấp nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính, hướng tới nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Xây dựng khung đo lường sự hài lòng để áp dụng trên phạm vi toàn tỉnh giai đoạn 2018-2020.

- Hàng năm, triển khai đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp (gọi tắt là Chỉ số hài lòng về hành chính) trên địa bàn tỉnh.

- Trên cơ sở kết quả Chỉ số hài lòng về hành chính, các cơ quan, đơn vị, địa phương tham mưu, đề xuất với cơ quan có thẩm quyền những giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế để cải thiện chất lượng phục vụ; đề xuất sáng kiến cải cách hành chính để từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Phương pháp đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính khoa học, thống nhất, khả thi, phù hợp với điều kiện, đặc điểm, tình hình thực tế của tỉnh và nguồn lực của các sở, ban, ngành, địa phương trên địa bàn tỉnh.

- Các tiêu chí khảo sát dùng để đo lường sự hài lòng được xác định với số lượng, nội dung đảm bảo phù hợp với yêu cầu cải cách hành chính của tỉnh.

- Câu hỏi điều tra, khảo sát phù hợp với hệ thống tiêu chí đánh giá, dễ hiểu, dễ trả lời; phù hợp với trình độ dân trí.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đại diện; giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được những tồn tại, hạn chế trong cung ứng dịch vụ hành chính công để có giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ; nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Kết quả đo lường sự hài lòng được công bố công khai, rộng rãi.

3. Đối tượng, phạm vi của Đề án

a) Đối tượng:

Là cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh và cấp huyện trên địa bàn tỉnh có cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức.

b) Phạm vi:

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

II. TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

Các yếu tố đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 05 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, với tổng cộng 16 tiêu chí, khảo sát tại cơ quan hành chính nhà nước, Trung tâm hành chính công tỉnh An Giang và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh, như sau:

1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi chờ.
- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ, tiện nghi.

2. Thủ tục hành chính

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác.
- Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp đúng quy định.
- Phí, lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp đúng quy định.
- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày cơ quan tiếp nhận hồ sơ ra phiếu hẹn đến ngày nhận kết quả) đúng quy định.

3. Công chức giải quyết công việc

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, trách nhiệm, thân thiện.
- Công chức giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu.
- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Kết quả đúng quy định.
- Kết quả có thông tin đầy đủ, chính xác.

5. Tiếp nhận và giải quyết phản ánh, kiến nghị

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị đúng quy định.

- Người dân, tổ chức thực hiện việc phản ánh, kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền dễ dàng.

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tích cực trong tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị.

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị kịp thời, đúng quy định.

III. ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Đối tượng điều tra xã hội học

Là người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp thực hiện và nhận kết quả thủ tục hành chính trong phạm vi thời gian điều tra xã hội học.

2. Chọn mẫu điều tra xã hội học

Mẫu điều tra xã hội học được xác định theo lĩnh vực khảo sát, có xem xét khối lượng hồ sơ và số lượng khách hàng giao dịch tương ứng với từng nhóm cơ quan, đơn vị và đặc thù của địa phương. Được tiến hành theo các bước:

a) Bước 1: Chọn cơ quan.

- 18 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh: Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Giao thông Vận tải, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Công Thương, Sở Xây dựng, Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Ngoại vụ, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Thanh tra tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế.

- UBND 11 huyện, thị xã, thành phố.

b) Bước 2: Xác định khối lượng khách hàng giao dịch.

- Xác định tổng số giao dịch của các dịch vụ hành chính công đã được hoàn thành trong khoản thời gian quy định điều tra xã hội học đối với các cơ quan hành chính được chọn điều tra xã hội học ở Bước 1.

- Lập danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ hành chính công trong khoản thời gian quy định điều tra xã hội học của từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học ở Bước 1.

c) Bước 3: Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học (số lượng phiếu khảo sát).

- Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học.

- Xác định, phân chia theo nhóm các cơ quan có số lượng thủ tục hành chính giải quyết trong năm thành 03 nhóm: nhiều, trung bình, ít.

d) Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra xã hội học đối với từng cơ quan, đơn vị và địa phương.

- Chọn ngẫu nhiên người dân, tổ chức (đã lập tại Bước 2) để điều tra xã hội học.

- Chọn ngẫu nhiên người dân, tổ chức đã hoàn thành và đang nhận kết quả thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại cơ quan, đơn vị, địa phương khảo sát.

- Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học.

3. Phiếu điều tra xã hội học

- Phiếu điều tra xã hội học dùng chung cho đối tượng khảo sát là cá nhân và tổ chức.

- Phiếu điều tra xã hội học có bố cục và nội dung như sau:

+ Phần thông tin chung: mục đích của việc điều tra; thông tin cá nhân người dân, tổ chức; hướng dẫn trả lời phiếu.

+ Phần câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Câu hỏi của phiếu điều tra thể hiện qua nội dung của các tiêu chí đo lường sự hài lòng; đồng thời phản ánh quá trình, kết quả và mong đợi của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

4. Phương thức điều tra xã hội học

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

- Phát phiếu điều tra trực tiếp đến người dân, tổ chức.

- Phỏng vấn trực tiếp dựa trên phiếu điều tra.

- Khảo sát trực tuyến (qua mạng internet, điện thoại...).

- Khảo sát qua ứng dụng phần mềm công nghệ thông tin.

5. Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán Chỉ số hài lòng

a) Tổng hợp, phân tích dữ liệu

Nhập thông tin từ phiếu điều tra, tiến hành tổng hợp, phân tích dữ liệu, thống kê. Việc tổng hợp, phân tích dữ liệu dựa vào các phần mềm thống kê phù hợp với yêu cầu, điều kiện thực tế.

b) Các tính chỉ số hài lòng

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS):

Công thức tính:

$$SIPAS = \frac{\sum_{i=1}^n b_i}{a \cdot n} * 100\%$$

Trong đó:

+ a: là tổng số câu hỏi hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu điều tra (Câu 1 phần B của Phiếu điều tra kèm theo Đề án này).

+ b_i : là tổng số phương án trả lời “hài lòng” đối với các câu hỏi khảo sát mức độ hài lòng của Phiếu điều tra.

+ n: tổng số người trả lời đối với câu hỏi về mức độ hài lòng.

- Chỉ số hài lòng về từng yếu tố: áp dụng công thức tính Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) nêu trên. Tuy nhiên, khi áp dụng công thức tính cần chú ý sự khác biệt so với tính SIPAS là:

+ a: là tổng số câu hỏi hài lòng đối với từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công, được xác định trong phiếu điều tra.

+ b_i : là tổng số phương án trả lời “hài lòng” của mỗi người đối với từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí: được xác định bằng tỷ lệ phần trăm (%) số người trả lời “hài lòng” trên tổng số người trả lời của từng tiêu chí (mỗi tiêu chí là một câu hỏi mức độ hài lòng trong Phiếu điều tra).

c) Cách tính các chỉ số đánh giá khác

Ngoài Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, Phiếu khảo sát còn câu hỏi điều tra nhằm nắm bắt nhu cầu, sự mong đợi của người dân, tổ chức về việc cải thiện, nâng cao cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính (gọi là Chỉ số mong đợi)... được tổng hợp, phân tích và tính toán để thông tin phục vụ cho công tác quản lý của từng cơ quan, đơn vị nói riêng và của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh nói chung.

Chỉ số mong đợi được tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) giữa số người trả lời các phương án lựa chọn trên tổng số người trả lời câu hỏi lựa chọn tại câu 2 của Phiếu điều tra kèm theo Đề án này.

6. Báo cáo kết quả

a) Tên báo cáo: Báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm ...

(SIPAS năm ...)

b) Nội dung báo cáo:

Bao gồm:

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

- Tình hình triển khai: chọn cỡ mẫu, mẫu phiếu điều tra, bố trí nguồn lực thực hiện.

- Kết quả: đối tượng tham gia trả lời phiếu; chỉ số hài lòng; phân tích, đánh giá sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước từ kết quả các chỉ số thu được; so sánh chỉ số hài lòng giữa các năm...

- Nhận xét, đánh giá và kiến nghị.

- Các phụ lục, thống kê số liệu điều tra kèm theo báo cáo.

IV. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Thông tin, tuyên truyền

- Nhằm nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm, tích cực của người dân, tổ chức, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tham gia đo lường sự hài lòng và giám sát chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước, các sở, ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố cần phải:

- Thông tin, tuyên truyền đầy đủ, chính xác, kịp thời về mục đích, mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, kết quả đo lường sự hài lòng và các giải pháp khắc phục tới người dân, tổ chức và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Hình thức tuyên truyền phải đa dạng, phong phú, phổ biến và dễ tiếp cận. Nhất là thông tin tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, các Trang thông tin điện tử của tỉnh và cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

2. Nâng cao trách nhiệm và hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Tăng cường trách nhiệm thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Thực hiện tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người dân, tổ chức về việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị.

- Định kỳ triển khai hoặc phối hợp triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đảm bảo kết quả thu được khách quan, trung thực, phản ánh đúng thực trạng và cảm nhận, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức.

- Trên cơ sở kết quả đo lường sự hài lòng, tổ chức quán triệt trong cơ quan, đơn vị, đồng thời thực hiện các giải pháp để củng cố, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

3. Đảm bảo nguồn lực

- Bố trí đủ lực lượng công chức để thực hiện các nhiệm vụ triển khai đo lường sự hài lòng.

- Sự phối hợp chặt chẽ giữa cơ quan hành chính nhà nước các cấp và đơn vị tư vấn, triển khai.

- Tổ chức tập huấn phương pháp, kỹ năng triển khai đo lường sự hài lòng.

- Bố trí đủ kinh phí triển khai đo lường sự hài lòng.

4. Xây dựng cơ sở dữ liệu về kết quả đo lường sự hài lòng

- Xây dựng cơ sở dữ liệu về kết quả đo lường sự hài lòng nhằm đảm bảo người dân, tổ chức và cán bộ, công chức, viên chức dễ dàng tiếp cận, sử dụng thông tin, phục vụ cho nhu cầu nghiên cứu, tìm hiểu, đóng góp ý kiến, giải pháp giúp cơ quan hành chính nhà nước xây dựng cơ chế, chính sách nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

- Kết quả Chi số hài lòng là một tiêu chí dùng để xác định Chi số cải cách hành chính hàng năm của các sở, ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí triển khai 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 An Giang giai đoạn 2018-2020 được đảm bảo từ nguồn kinh phí cải cách hành chính Ủy ban nhân dân tỉnh giao Sở Nội vụ quản lý, sử dụng hàng năm và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có).

2. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí triển khai Đề án Đo lường sự hài lòng hàng năm thực hiện theo quy định.

VI. THỜI GIAN THỰC HIỆN

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 An Giang được triển khai hàng năm và công bố kết quả vào quý II của năm tiếp theo liền kề năm đánh giá.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì triển khai 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 An Giang giai đoạn 2018-2020.

- Hàng năm, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai Đề án Đo lường sự hài lòng hành chính.

- Phối hợp với Sở Tài chính xây dựng dự toán kinh phí thực hiện Kế hoạch triển khai Đề án Đo lường sự hài lòng hành chính theo quy định.

- Phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện Kế hoạch triển khai Đề án Đo lường sự hài lòng và Công bố Chi số hài lòng hành chính trên địa bàn tỉnh hàng năm.

- Xây dựng, ban hành các văn bản hướng dẫn các sở, ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị có liên quan triển khai Đề án Đo lường sự hài lòng hành chính.

- Tổ chức tập huấn, hội thảo triển khai Đề án đo lường sự hài lòng hành chính.

- Nghiên cứu, rà soát, đề xuất việc sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện Đề án Đo lường sự hài lòng hành chính, phương pháp và cách thức tổ chức, triển khai phù hợp với điều kiện thực tế.

- Giám sát, kiểm tra, đánh giá, tổng hợp việc triển khai đo lường sự hài lòng trên địa bàn tỉnh.

- Tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh về việc triển khai 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 An Giang hàng năm.

- Xây dựng cơ sở dữ liệu của tỉnh về kết quả đo lường sự hài lòng hành chính hàng năm.

2. Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Phối hợp, hỗ trợ Sở Nội vụ trong triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính trong phạm vi cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Nghiên cứu, đóng góp ý kiến điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung nội dung, phương pháp và cách thức tổ chức, triển khai Đề án Đo lường sự hài lòng hành chính của tỉnh gửi Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

- Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng hành chính. Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của cơ quan, đơn vị, địa phương để thực hiện các giải pháp cải thiện, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và nâng cao mức độ hài lòng của người dân tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh.

CHỦ TỊCH

(Đã ký)

Vương Bình Thạnh

PHỤ LỤC
MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC
(Ban hành kèm theo Quyết định số/QĐ-.....
ngày tháng năm 2018 của

.....

Mã số phiếu:.....

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

Tên dịch vụ hành chính công:.....

.....

Tên cơ quan giải quyết:.....

.....

A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước, tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công .

.....

..... kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông (□) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

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

1. Độ tuổi:

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

2. Giới tính:

Nam

Nữ

3. Trình độ học vấn:

Tiểu học (cấp I)

Trung học cơ sở (cấp II)

Trung học phổ thông (cấp III)

Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng

Đại học

Trên Đại học

4. Nghề nghiệp:

Làm nội trợ/Lao động tự do

Nghỉ hưu

Sinh viên

Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư

Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang

Khác (*xin viết cụ thể*):

5. Nơi sinh sống:

Đô thị

Nông thôn

Miền núi

B. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 3= hài lòng, 2= bình thường, 1= không hài lòng)

| Nhận định | Hài lòng 3 | Bình thường 2 | Không hài lòng 1 |
|--|---------------|------------------|---------------------|
| I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ | | | |
| 1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi chờ | 3 | 2 | 1 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ, tiện nghi | 3 | 2 | 1 |
| II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | | | |
| 3. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác | 3 | 2 | 1 |
| 4. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 3 | 2 | 1 |
| 5. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 3 | 2 | 1 |
| 6. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày cơ quan tiếp nhận hồ sơ ra phiếu hẹn đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định | 3 | 2 | 1 |
| III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC | | | |
| 7. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, thân thiện | 3 | 2 | 1 |
| 8. Công chức giải đáp đầy đủ các ý kiến của Ông/Bà | 3 | 2 | 1 |
| 9. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu | 3 | 2 | 1 |
| 10. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 3 | 2 | 1 |
| IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | | | |
| 11. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định <i>(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</i> | 3 | 2 | 1 |
| 12. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ, chính xác | 3 | 2 | 1 |
| V. TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 13 đến số 16:</i> | | | |
| 13. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị đúng quy định | 3 | 2 | 1 |
| 14. Ông/Bà dễ dàng thực hiện phản ánh, kiến nghị với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính | 3 | 2 | 1 |
| 15. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà tích cực | 3 | 2 | 1 |
| 16. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thông báo kịp thời kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà | 3 | 2 | 1 |

Câu 2. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà Cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?

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

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.
- Khác (*xin viết cụ thể*):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ON ÔNG/BÀ !