

## **KẾ HOẠCH**

### **Tổ chức thực hiện 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 Thanh Hóa, giai đoạn 2018 - 2020**

Thực hiện Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020; Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ về việc 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; Chương trình hành động số 24-CTr/TU ngày 28/12/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về thực hiện Nghị quyết Hội nghị lần thứ tư Ban Chấp hành Trung ương khóa XII về tăng cường xây dựng, chỉnh đốn Đảng; ngăn chặn, đẩy lùi sự suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, những biểu hiện “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” trong nội bộ; UBND tỉnh Thanh Hóa ban hành Kế hoạch tổ chức thực hiện 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 Thanh Hóa, giai đoạn 2018 - 2020; với các nội dung chính như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

- 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 Thanh Hóa, giai đoạn 2018 - 2020 (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

- Xây dựng khung đo lường sự hài lòng để áp dụng thống nhất trên địa bàn tỉnh cho giai đoạn 2018 - 2020.

- Hàng năm, tiến hành 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 (gọi tắt là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính) quy mô tỉnh.

- Trên cơ sở kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, tham mưu, đề xuất với cơ quan có thẩm quyền giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót; cải thiện chất lượng phục vụ; 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, dễ áp dụng, phù hợp với điều kiện nguồn lực của các cơ quan, đơn vị.

- Các yếu tố, tiêu chí, tiêu chí thành phần phải được xác định với số lượng, nội dung đảm bảo đáp ứng yêu cầu của cải cách hành chính; phù hợp với các quy định liên quan và thực tiễn cung ứng dịch vụ hành chính công hiện nay.

- Bộ câu hỏi điều tra xã hội học phải phù hợp với hệ thống tiêu chí, tiêu chí thành phần; dễ hiểu, dễ trả lời; phù hợp với nhận thức, hiểu biết của đối tượng điều tra xã hội học.

- 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 các giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải được công bố kịp thời, rộng rãi.

## **II. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG**

### **1. Nội dung đo lường sự hài lòng**

#### **1.1. Tiêu chí đo lường sự hài lòng:**

Các tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, gồm 5 tiêu chí cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công; (2) Thủ tục hành chính; (3) Cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết công việc; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị; với 22 tiêu chí thành phần áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong trường hợp giao dịch trực tiếp tại cơ quan hành chính/Trung tâm Hành chính công các cấp/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, như sau:

a) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước:

- Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm Hành chính công/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm Hành chính công/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm Hành chính công/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo hiện đại.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm Hành chính công/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

b) Thủ tục hành chính:

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

c) Cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết công việc:

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.
- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
- Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình chu đáo.
- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.
- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính.

d) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công:

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

đ) Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị:

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí đo lường sự hài lòng về yếu tố này gồm:

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm Hành chính công/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận, góp ý.
- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm Hành chính công/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm Hành chính công/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả các góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

1.2. Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng:

a) Đối tượng điều tra xã hội học:

Là người dân, đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công trong phạm vi thời gian điều tra xã hội học.

b) Chọn mẫu điều tra xã hội học:

Mẫu điều tra xã hội học được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, đảm bảo cỡ mẫu có đủ đại diện theo quy định tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc 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 (sau đây gọi tắt là Quyết định số 2640/QĐ-BNV).

c) Phiếu điều tra xã hội học:

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

- Phiếu điều tra xã hội học gồm hai loại: Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với người dân (Phụ lục I kèm theo Kế hoạch này) và Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với tổ chức (Phụ lục II kèm theo Kế hoạch này).

## **2. Phương pháp đo lường sự hài lòng**

Việc khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức được thực hiện thông qua một hoặc kết hợp các hình thức sau đây:

2.1. Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời.

2.2. Phát phiếu khảo sát qua đường bưu điện đến người dân, tổ chức để trả lời.

2.3. Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn.

2.4. Khảo sát trực tuyến trên mạng internet.

2.5. Khảo sát qua gọi điện thoại; nhắn tin SMS.

2.6. Khảo sát qua thư điện tử.

2.7. Khảo sát thông qua màn hình điện tử, IPAD, nút bấm....

2.8. Khảo sát bằng các hình thức phù hợp khác.

## **3. Thời gian thực hiện**

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước quy mô cấp tỉnh được thực hiện 01 lần/năm và công bố kết quả vào quý IV hàng năm.

## **4. Kinh phí thực hiện**

- Kinh phí triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hàng năm được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có).

- Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn thi hành.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Sở Nội vụ**

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hàng năm trên quy mô toàn tỉnh.

- Tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, báo cáo Bộ Nội vụ kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức theo quy định.

- Công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Đề xuất với cơ quan có thẩm quyền biện pháp, giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót được chỉ ra thông qua kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, nhằm cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá, tổng hợp việc triển khai đo lường sự hài lòng của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Xây dựng, quản trị cơ sở dữ liệu quy mô tỉnh về kết quả đo lường sự hài lòng hàng năm.

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

- Phối hợp, hỗ trợ Sở Nội vụ triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quy mô toàn tỉnh.

- Căn cứ vào tình hình cụ thể của cơ quan, đơn vị mình để tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong phạm vi sở, ngành, địa phương theo yêu cầu quản lý và công bố kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc phạm vi quản lý của sở, ngành, địa phương.

- Kịp thời khắc phục những hạn chế được phát hiện qua kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan, đơn vị mình nhằm nâng cao chỉ số hài lòng trong việc thực hiện cung cấp dịch vụ công.

- Báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) về tình hình, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng trong phạm vi sở, ngành, địa phương.

### 3. Sở Thông tin và Truyền thông

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan báo chí, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh lồng ghép vào các chuyên mục, chuyên trang trên các phương tiện thông tin đại chúng để tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức cho người dân và xã hội về mục tiêu, ý nghĩa của việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức thực hiện 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 Thanh Hóa, giai đoạn 2018 - 2020; trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

**Nơi nhận:**

- Bộ Nội vụ (để b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Lưu: VT, THKH.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

The image shows a circular official seal of the Thanh Hoa Provincial People's Committee. The seal contains the text 'HỘI ĐỒNG QUẢN LÝ VÀ CHỈ ĐẠO' and 'UBND TỈNH THANH HÓA'. Overlaid on the seal is a handwritten signature in black ink.

**Lê Thị Thìn**

**Phụ lục I**  
**MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC**  
(Kèm theo Kế hoạch số 90 /KH-UBND ngày 04/5/2018  
của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa)

**ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**TỈNH THANH HÓA**

Mã số phiếu:.....

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG**  
**CỦA NGƯỜI DÂN 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, Ủy ban nhân dân tỉnh tiến hành khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Ủy ban nhân dân tỉnh Thanh Hóa rất 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 (5,4,3,2,1) 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 Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

**1. Độ tuổi:**

- Dưới 25 tuổi
- 25 - 34 tuổi
- 35 - 44 tuổi
- 45 - 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

Khác (*xin viết cụ thể*):.....

**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

Hải đảo

Khác (*xin viết cụ thể*):.....

**B. PHẦN CÂU HỎI**

**Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?**

Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Tại cơ quan hành chính nhà nước

Khác (*xin viết cụ thể*):.....

**Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?**

Qua hỏi người thân, bạn bè.



- Qua chính quyền xã, phường.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- Qua mạng Internet
- Khác (xin viết cụ thể):.....

**Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?**  
..... lần.

**Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có             Không

**Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có             Không

**Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hạn không?**

- Đúng hạn             Sớm hơn hạn             Trễ hạn

- Nếu câu trả lời của Ông/Bà là "Trễ hạn", xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

**Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hạn không?**

- Có             Không

**Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hạn không?**

- Có             Không

**Câu 7. 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 5= rất hài lòng, 4= hài lòng, 3= bình thường, 2= không hài lòng và 1= rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng 5	Hài lòng 4	Bình thường 3	Không hài lòng 2	Rất không hài lòng 1
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	5	4	3	2	1

4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	5	4	3	2	1
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo					
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>					
16. 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>	5	4	3	2	1
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b> <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22 dưới đây:</i>					

19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1

**Câu 8. 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 tới nội dung nào dưới đây?**

*(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số 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/Trung tâm Hành chính công các cấp/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.

Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.

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 ƠN ÔNG/BÀ!**

**Phụ lục II**  
**MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC**  
(Kèm theo Kế hoạch số : 90 /KH-UBND ngày 04 /5/2018  
của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa)

**ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**TỈNH THANH HÓA**

Mã số phiếu:.....

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG**  
**CỦA 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, Ủy ban nhân dân tỉnh tiến hành khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Ủy ban nhân dân tỉnh Thanh Hóa rất 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 (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

**III. THÔNG TIN VỀ TỔ CHỨC**

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch thực hiện dịch vụ hành chính công và thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

**1. Loại hình tổ chức:**

Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội.

Tổ chức nước ngoài.

- Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội.
- Doanh nghiệp Nhà nước.
- Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh.
- Doanh nghiệp nước ngoài/Doanh nghiệp liên doanh/Công ty nước ngoài.
- Khác (*xin viết cụ thể*):.....

**2. Giới tính của Ông/Bà:**

- Nam
- Nữ

**3. Trình độ học vấn của Ông/Bà:**

- Trên đại học
- Đại học
- Dự nghề/Trung cấp/Cao đẳng
- Trung học phổ thông(cấp III)
- Trung học cơ sở (cấp II)
- Tiểu học (cấp I)
- Khác (*xin viết cụ thể*):.....

**4. Vị trí công việc của Ông/Bà trong tổ chức:**

- Giám đốc/Phó Giám đốc.
- Trưởng phòng/Phó trưởng phòng hoặc tương đương.
- Kế toán trưởng.
- Kỹ sư/Kế toán.
- Nhân viên văn phòng/kỹ thuật viên.
- Khác (*xin viết cụ thể*):.....

**B. PHẦN CÂU HỎI**

**Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?**

- Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tại cơ quan hành chính nhà nước
- Khác (*xin viết cụ thể*):.....

**Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?**

- Qua hỏi người thân, bạn bè.

- Qua chính quyền xã, phường.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- Qua mạng Internet
- Khác (xin viết cụ thể):.....

**Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?**  
..... lần.

**Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có             Không

**Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có             Không

**Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?**

- Đúng hẹn             Sớm hơn hẹn             Trễ hẹn

- Nếu câu trả lời của Ông/Bà là "Trễ hẹn", xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

**Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?**

- Có             Không

**Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?**

- Có             Không

**Câu 7. 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 5= rất hài lòng, 4= hài lòng, 3= bình thường, 2= không hài lòng và 1= rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng 5	Hài lòng 4	Bình thường 3	Không hài lòng 2	Rất không hài lòng 1
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ	5	4	3	2	1

chức tại cơ quan để sử dụng					
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo					
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>					
16. 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>	5	4	3	2	1
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b> <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22 dưới đây:</i>					
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp	5	4	3	2	1

nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức					
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1

**Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan, đơn vị cần phải quan tâm tới nội dung nào dưới đây?**

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

Mở rộng các hình thức thông tin để tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.

Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm Hành chính công các cấp/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.

Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.

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 tổ chức.

Khác *(xin viết cụ thể)*:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!**