BỘ NỘI VỤ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 3640/QĐ-BNV	*Hà Nội, ngày 10 tháng 10 năm 2017*

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 giai đoạn 2017 - 2020

VĂN PHÒNG UBND TỈNH TÂY NINH
ĐẾN Số: 3531
Ngày: 18/10/17
Chuyển:

BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ

Căn cứ Nghị định số 34/2017/NĐ-CP ngày 03 tháng 4 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04 tháng 02 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Cải cách hành chính,

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 giai đoạn 2017 - 2020" với các nội dung chủ yếu sau đây:

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 (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. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước 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.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Xây dựng khung đo lường sự hài lòng để áp dụng thống nhất trong cả

nước cho giai đoạn 2017 - 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 quốc gia;

- 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 tồn tại, hạn chế; 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 bảo đảm tính khoa học; thống nhất; khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với điều kiện nguồn lực của các bộ, ngành, địa phương;

- 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 thực tiễn cung ứng dịch vụ hành chính công hiện nay; bắt kịp với xu thế quốc tế;

- 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 trình độ dân trí đa dạng 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 tồn tại, hạn chế 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.

3. Đối tượng, phạm vi của Đề án

a) Đối tượng

Là cơ quan hành chính nhà nước các cấp 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 phạm vi cả nước.

II. TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

Các yếu tố đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịnh vụ hành chính công: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; Thủ tục hành chính; Công chức giải quyết công việc; Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị; với 22 tiêu chí, áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong trường hợp giao dịch trực tiếp tại cơ quan

hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả như sau:

1. 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/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/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/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.

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

2. 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.

3. 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 công việc.

4. 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.

5. 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 hài lòng về yếu tố này gồm:

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.

- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

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 giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công 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 phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, phân tầng, nhiều giai đoạn; được thực hiện theo các bước sau đây:

a) Bước 1: Chọn cơ quan

Ở mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, chọn các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã điều tra xã hội học. Tiêu chí chọn và số lượng cơ quan được chọn như sau:

- Tiêu chí:

+ Đối với cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh: Có thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công trực tiếp cho người dân, tổ chức và có phát sinh giao dịch của người dân, tổ chức với cơ quan hành chính.

+ Đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã: Đại diện cho các loại đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã theo quy định tại Nghị quyết 1211/2016/UBTVQH13 ngày 25 tháng 5 năm 2016 của Uỷ ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính.

- Số lượng cơ quan được chọn: Được xác định trên cơ sở đảm bảo tính đại diện của mẫu; phù hợp với yêu cầu, điều kiện nguồn lực thực tế; thống nhất giữa 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

b) Bước 2: Xác định tổng số giao dịch của các dịch vụ hành chính công đã được hoàn thành trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học đối với các cơ quan hành chính được chọn điều tra xã hội học của mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

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

- Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học của tất cả các cơ quan đã được chọn điều tra xã hội học của mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

c) Bước 3: Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học

- Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học theo công thức sau:

$$n = \frac{N}{1 + N*e^2}$$

Trong đó:

+ **n:** Cỡ mẫu điều tra xã hội học.

+ **N**: Là tổng thể chung. Trong trường hợp này là tổng số giao dịch của các dịch vụ hành chính công đã được hoàn thành trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học.

+ **e** là sai số cho phép (5%).

- Ngoài ra, cỡ mẫu có thể được tính toán trên cơ sở áp dụng các công thức tính khác hoặc theo kinh nghiệm điều tra thực tế tương tự. Cơ quan chủ trì triển khai đo lường sự hài lòng quyết định áp dụng công thức, kinh nghiệm tính cỡ mẫu phù hợp với điều kiện của bộ, ngành, địa phương, đồng thời đảm bảocỡ mẫu có đủ đại diện.

d) Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra xã hội học đối với mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

- Chọn ngẫu nhiên người dân, tổ chức để điều tra xã hội học từ danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ được lập ở Bước 2, bảo đảm số lượng theo cỡ mẫu điều tra xã hội học được xác định ở Bước 3.

- Lập danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn của mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

- Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học đối với mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

3. 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 gồm hai loại: Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với người dân (tại Phụ lục I kèm theo) và phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối

với tổ chức (tại Phụ lục II kèm theo).

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

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

+ Phần câu hỏi, gồm: Các câu hỏi về quá trình giao dịch và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; các câu hỏi về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; câu hỏi về 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.

4. Phương thức điều tra xã hội học

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

- Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời;

- Phát phiếu điều tra xã hội học qua đường bưu điện đến người dân, tổ chức để trả lời;

- Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn;

- Khảo sát trực tuyến trên mạng internet;

- Khảo sát qua gọi điện thoại; nhắn tin SMS;

- Khảo sát qua thư điện tử;

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

5. Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số

a) Tổng hợp, phân tích dữ liệu

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

b) Cách tính chỉ số hài lòng

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

Công thức tính:

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

Trong đó:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học (Câu số 7 của Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục kèm theo);

+ b_i: Là tổng số phương án trả lời "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng" đối với các câu hỏi mức độ hài lòng mà mỗi người đã trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học.

+ n: Tổng số người trả lời đối với câu hỏi về mức độ hài lòng (tổng số người trả lời Câu số 7 của Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục kèm theo).

- 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 xã hội học.

+ b_i: Tổng số phương án trả lời "Hài lòng" hoặc "Rất 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" hoặc "Rất hài lòng" trên tổng số người trả lời của từng tiêu chí (mỗi tiêu chí là một câu hỏi của Câu số 7 trong Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục kèm theo).

c) Cách tính các chỉ số đánh giá khác

Ngoài Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, các thông tin khác về tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính... thu được từ phiếu điều tra xã hội học được tổng hợp, phân tích và tính toán các chỉ số tương ứng để cung cấp thông tin phục vụ cho công tác quản lý. Các chỉ số này được tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) giữa số người trả lời cùng phương án đối với mỗi câu hỏi trên tổng số người tham gia trả lời mỗi câu hỏi (Câu hỏi từ số 1 - 6, Câu số 8 của Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục kèm theo).

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:

Gồm các nội dung cơ bản sau:

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

- Tình hình triển khai: Chọn cỡ mẫu, mẫu điều tra xã hội học; triển khai

bố trí nguồn lực.

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

- Nhận xét, đánh giá và kiến nghị: Ưu, nhược điểm về việc tổ chức thực hiện và kết quả; nguyên nhân; bài học kinh nghiệm, giải pháp; đề xuất, kiến nghị.

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

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 ngành, các cấp chính quyền 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.

- Áp dụng nhiều hình thức thông tin, tuyên truyền khác nhau nhằm tạo điều kiện tiếp cận dễ dàng cho người dân, tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức, gồm:

+ Thực hiện chương trình phát sóng, chuyên mục, bài viết trên các phương tiện thông tin đại chúng;

+ Đăng tin, bài trên các website;

+ Phát hành tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi;

+ Tổ chức hội nghị tuyên truyền, phổ biến.

2. Nâng cao trách nhiệm và hiệu quả chỉ đạo, điều hành của các ngành, các cấp trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức và định kỳ tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức

- Tăng cường công tác chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước;

- Tổ chức tốt các kênh tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người dân, tổ chức về việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước;

- Định kỳ triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước bảo đảm khách quan, trung thực để phản ánh đúng cảm nhận của người dân, tổ chức về sự phục vụ, việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước;

- Thông qua kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, các cơ quan hành chính nhà nước phải có giải pháp cần thiết để củng cố, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, đảm bảo người dân, tổ chức hài lòng đối với sự phục vụ đó.

3. Bảo đảm nguồn lực

- Bố trí đủ lực lượng công chức để thực hiện các nhiệm vụ triển khai đo lường sự hài lòng; tổ chức tập huấn phương pháp, kỹ năng triển khai đo lường sự hài lòng để đảm bảo kết quả khách quan, trung thực.

- 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 các thông tin, dữ liệu cần thiết. Thông qua đó, giúp cơ quan hành chính nhà nước xây dựng cơ chế, chính sách, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức; tạo điều kiện để người dân, tổ chức giám sát, đánh giá thực trạng, sự cải thiện về chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm thực hiện

a) Bộ Nội vụ: Chủ trì thực hiện đo lường sự hài lòng quy mô quốc gia. Giao các đơn vị thuộc Bộ triển khai các nhiệm vụ cụ thể sau đây:

- Vụ Cải cách hành chính: Là đơn vị tham mưu, giúp Lãnh đạo Bộ chủ trì thực hiện đo lường sự hài lòng quy mô quốc gia.

+ Hàng năm, xây dựng, trình Lãnh đạo Bộ ban hành kế hoạch, phê duyệt dự toán kinh phí để triển khai đo lường sự hài lòng quy mô quốc gia. Xây dựng, trình Lãnh đạo Bộ chương trình phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan để triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng quy mô quốc gia hàng năm;

+ Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng và công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)

quy mô quốc gia hàng năm;

+ Xây dựng, trình Lãnh đạo Bộ ban hành văn bản, tài liệu hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương triển khai đo lường sự hài lòng trong phạm vi các bộ, ngành, địa phương;

+ Tổ chức các chương trình tập huấn, hội thảo chia sẻ kinh nghiệm về đo lường sự hài lòng cho các bộ, ngành, địa phương;

+ Tiếp tục nghiên cứu, rà soát, để đề xuất việc sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện phương pháp và cách thức tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng. Nghiên cứu, đề xuất xây dựng phương pháp và tổ chức thực hiện đo lường sự hài lòng trực tuyến trên mạng internet và các phương pháp khác phù hợp với điều kiện thực tế;

+ Giám sát, kiểm tra, đánh giá, tổng hợp việc triển khai đo lường sự hài lòng cấp bộ, cấp tỉnh;

+ Tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ về việc triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia, cấp bộ, cấp tỉnh. Đề xuất với cơ quan có thẩm quyền biện pháp, giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế được chỉ ra 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;

+ Xây dựng, quản trị cơ sở dữ liệu quốc gia về kết quả đo lường sự hài lòng hàng năm.

- Vụ Kế hoạch - Tài chính và Văn phòng Bộ:

Phối hợp với Vụ Cải cách hành chính lập dự toán kinh phí triển khai nhiệm vụ đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính theo sự chỉ đạo của Bộ trưởng để tổng hợp chung vào dự toán ngân sách hàng năm của Bộ Nội vụ và gửi Bộ Tài chính theo quy định.

- Các đơn vị khác thuộc Bộ:

Theo chức năng của đơn vị mình, phối hợp với Vụ Cải cách hành chính thực hiện các nhiệm vụ trong triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính.

b) Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

- Phối hợp, hỗ trợ Bộ Nội vụ trong triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quốc gia. Bố trí nguồn lực để triển khai các nhiệm vụ phối hợp, hỗ trợ triển khai đo lường sự hài lòng quy mô quốc gia theo kế hoạch hàng năm.

- Tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong phạm vi bộ, 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 bộ, ngành, địa phương.

- Trong trường hợp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với trường hợp giao dịch trực tiếp tại cơ quan hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, áp dụng thống nhất các quy định về phương pháp đo lường sự hài lòng nêu trong Quyết định này để triển khai trong phạm vi bộ, ngành, địa phương phù hợp với yêu cầu, điều kiện thực tế. Căn cứ vào thực tiễn và yêu cầu quản lý có thể bổ sung thêm những tiêu chí đánh giá, câu hỏi phù hợp.

- Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng trong phạm vi bộ, ngành, địa phương. Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng quy mô quốc gia, ngành, địa phương để cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Báo cáo Bộ Nội vụ về kế hoạch và tình hình, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng trong phạm vi bộ, ngành, địa phương.

c) Các cơ quan thông tin -truyền thông; tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể:

Đài Tiếng nói Việt Nam, Đài Truyền hình Việt Nam, Thông tấn xã Việt Nam, Cổng thông tin điện tử của Chính phủ và các cơ quan thông tin, truyền thông; tổ chức chính trị - xã hội; đoàn thể các cấp chịu trách nhiệm triển khai công tác thông tin, tuyên truyền về mục đích, mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tham gia triển khai đo lường sự hài lòng.

2. Thời gian thực hiện

- Bộ Nội vụ triển khai đo lường sự hài lòng người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước quy mô quốc gia và công bố kết quả vào quý IV hàng năm.

- Các bộ, ngành, địa phương chủ động triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc phạm vi quản lý tùy thuộc vào yêu cầu, điều kiện thực tế của mình.

3. 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 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 thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn Luật Ngân sách.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án Xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 3. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Đơn vị phụ trách cải cách hành chính các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc CP; Sở Nội vụ các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Lưu: VT, CCHC.

BỘ TRƯỞNG

Lê Vĩnh Tân

Phụ lục I

MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2647/QĐ-BNV ngày tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

Mã số phiếu:.....

BỘ NỘI VỤ

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 của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công .....

.....

Bộ Nội vụ 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 (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 - 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 phường, xã.

☐ 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 trên 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
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
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
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
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
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1

hiểu					
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	5	4	3	2	1
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định *(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)*	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
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ *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:*					
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 đến 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/ 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 ƠN ÔNG/BÀ !

Phụ lục II

MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

BỘ NỘI VỤ

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 của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công .....

.....

Bộ Nội vụ 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 (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

☐ Dạy 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 phường, xã.

☐ 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 trên 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
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
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
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
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
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
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 người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1

hiểu					
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	5	4	3	2	1
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định *(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)*	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
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ *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:*					
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 đến 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/ 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.

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 !