

Số: 104 /KH-UBND

Kiên Giang, ngày 06 tháng 6 năm 2018

KẾ HOẠCH

**Triển khai phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân,
tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS)
trên địa bàn tỉnh Kiên Giang, giai đoạn 2018 - 2020**

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 08 tháng 02 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ ban hành kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

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;

Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang xây dựng kế hoạch đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) trên địa bàn tỉnh Kiên Giang, giai đoạn 2018 - 2020 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Nhằm đánh giá một cách khoa học và khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và năng lực, đạo đức của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp.

- Qua triển khai phương pháp đo lường, công bố chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước các cấp; đề ra các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ tổ chức, công dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

2. Yêu cầu:

- Việc triển khai phương pháp đo lường phải bảo đảm tính trung thực, khách quan, dân chủ, minh bạch; phản ánh đúng thực tế hoạt động, làm rõ ưu điểm và hạn chế của hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Bộ câu hỏi 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 phải giúp cơ quan hành chính nhà nước các cấp xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người dân, tổ chức để có các giải pháp hoàn thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

1. 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 Kiên Giang.

2. Đối tượng: Đối tượng áp dụng là cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

III. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

1. Chọn dịch vụ khảo sát

Là những dịch vụ phổ biến được nhiều người dân và tổ chức đã tham gia thực hiện hàng năm. Trong năm 2018 và những năm tiếp theo cấp huyện và cấp xã mỗi cấp chọn 03 dịch vụ.

2. Xác định đối tượng và quy mô mẫu điều tra (cỡ mẫu)

- Đối tượng điều tra xã hội học: Những người dân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính (đã hoàn thành và nhận kết quả) ở 06 lĩnh vực dịch vụ hành chính đã được chọn tại Điểm 1, Mục III Kế hoạch này.

- Quy mô mẫu điều tra được xác định trên cơ sở tổng số giao dịch của dịch vụ hành chính được lựa chọn và tính toán theo công thức sau:

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

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

Trong đó:

+ **n**: Cỡ mẫu điều tra xã hội học.

+ **N**: 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**: Sai số cho phép đối với cấp huyện (3%); cấp xã là (5,75%).

3. Chọn mẫu điều tra

Chọn mẫu gồm 2 giai đoạn như sau:

Giai đoạn I (2018 và 2020): Thực hiện điều tra các dịch vụ hành chính đối với 15 huyện, thị xã, thành phố để đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.

Giai đoạn II (2019 và 2020): Thực hiện điều tra các dịch vụ hành chính (mỗi đợt 30%) số đơn vị hành chính cấp xã để đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp xã trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.

Các bước tiến hành

Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ sẽ điều tra đã được thực hiện trong năm điều tra trên cơ sở tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của từng đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã.

Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã theo công thức nêu tại Khoản 2 Mục III của Kế hoạch này.

Bước 3: Tổng hợp tổng số mẫu điều tra của từng huyện, xã được chọn ở trên sẽ được tổng số quy mô điều tra của dịch vụ.

Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra tại mỗi huyện, xã theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, bảo đảm tổng số mẫu điều tra của từng huyện, xã và tổng số mẫu điều tra của dịch vụ đã được tính toán ở bước 2 và bước 3.

4. Phiếu điều tra xã hội học

- Phiếu điều tra xã hội học bao 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 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 công của cơ quan hành chính nhà nước.

(Kèm theo các mẫu điều tra).

5. Tổ chức điều tra xã hội học

Tổ chức điều tra xã hội học được thực hiện dưới hình thức phát phiếu hỏi để người dân, tổ chức tự nghiên cứu và trả lời, có thể áp dụng một trong hai phương thức điều tra sau đây:

- Gặp trực tiếp người dân, tổ chức tại địa bàn: Cơ quan điều tra đến gặp trực tiếp từng người dân, tổ chức tại nơi mà người dân, tổ chức đã thực hiện dịch vụ hành chính, phát phiếu cho người dân, hướng dẫn cách ghi phiếu và thu phiếu về ngay sau khi người dân, tổ chức trả lời xong.

- Tập trung người dân (hoặc đại diện tổ chức) đến một địa điểm để trả lời phiếu: Cơ quan điều tra chọn một địa điểm phù hợp tại địa phương để người dân (hoặc đại diện tổ chức) tập trung đến đó ghi phiếu.

6. Tiêu chí xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh

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 dịch 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:

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/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.

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) 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.

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 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.

7. 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...

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. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thời gian tiến hành điều tra

- Đối với 15 đơn vị hành chính cấp huyện năm 2018 và năm 2020.

- Đối với các đơn vị hành chính cấp xã từ năm 2019 và năm 2020 (mỗi năm điều tra các đơn vị cấp xã của 05 huyện).

2. Thời gian triển khai thực hiện:

a) Năm 2018 - 2020

- Tháng 5 năm 2018: Sở Nội vụ tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch điều tra.

- Quý III năm 2018: Sở Nội vụ tổ chức tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ cho các cơ quan, đơn vị liên quan.

- Tháng 7 năm 2018: Các đơn vị hành chính được chọn điều tra báo cáo số lượng các thủ tục hành chính cần điều tra. Trên cơ sở đó, Sở Nội vụ tổng hợp, xác định số lượng mẫu điều tra xã hội học, chuẩn bị phiếu điều tra.

- Tháng 8 năm 2018: Sở Nội vụ xây dựng kế hoạch điều tra chi tiết, phối hợp với Bưu điện tỉnh tổ chức điều tra, tổng hợp kết quả, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh công bố và báo cáo Bộ Nội vụ.

b) Từ năm 2019 về sau:

Cứ mỗi năm sẽ tổ chức điều tra một lần theo quy định của Bộ Nội vụ đối với đơn vị hành chính cấp huyện (năm 2020) và 30% đơn vị cấp xã.

3. Kinh phí

Giao Sở Nội vụ lập dự toán. Giao Sở Tài chính phối hợp Sở Nội vụ thẩm tra và đề xuất trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. Trách nhiệm thi hành

- Sở Nội vụ giúp Ủy ban nhân dân tỉnh lập danh sách các đơn vị thực hiện điều tra; xây dựng kế hoạch chi tiết tổ chức thực hiện điều tra; triển khai, hướng dẫn, theo dõi kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện điều tra; tổng hợp kết quả tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Bộ Nội vụ đảm bảo về nội dung, thời gian theo quy định; giúp Ủy ban nhân dân tỉnh công bố kết quả điều tra đến các cơ quan, đơn vị hành chính trong tỉnh.



- Ủy ban nhân dân cấp huyện kịp thời triển khai Kế hoạch này đến cấp xã, chỉ đạo việc điều tra, đảm bảo chất lượng và thời gian theo quy định.

Trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) để kịp thời xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ (b/c);
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- CT và các PCT. UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND cấp huyện;
- UBND cấp xã;
- LĐVP, P. NCPC;
- Lưu: VT, vtttrinh.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KS. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



[Handwritten signature]
Lê Thị Minh Phụng



MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 104/KH-UBND ngày 06 tháng 6 năm 2018
của Chủ tịch UBND tỉnh)

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH KIÊN GIANG**

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 của cơ quan hành chính nhà nước, Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công **Cấp Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh**

Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang 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

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/lực lượng 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) ?

- 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 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 hay 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 hay không?

- Có
- Không

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

- Đúng hạn
- Sớm hơn hạn
- Trễ hạn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “**Trễ hạn**”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

Cơ quan có gửi văn bản 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
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 gian 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 của 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

Nhận định	Rất hài lòng 5	Hài lòng 4	Bình thường 3	Không hài lòng 2	Rất không hài lòng 1
13. Công chức hướng dẫn 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
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					
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	5	4	3	2	1
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có kết quả thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có kết quả thông tin chính xác	5	4	3	2	1
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, 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 19 đến số 22:</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 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 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 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 !