

Số: ~~144~~ /KH-UBND

Kiên Giang, ngày 20 tháng 7 năm 2021

KẾ HOẠCH

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.

Thực hiện Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030;

Để góp phần cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính nhà nước và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của tỉnh giai đoạn 2021-2025, Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn tỉnh, như sau:

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 (SIPAS) (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 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 trên địa bàn tỉnh;

- Hằng 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 (sau đây gọi tắt là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính) quy mô toàn tỉnh;

- Trên cơ sở kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố tham mưu, đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh 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

a) 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 sở, ban, ngành, địa phương.

b) 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; bắt kịp với xu thế khu vực đồng bằng sông Cửu Long và các tỉnh, thành trên cả nước.

c) 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.

d) 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 các cấp 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.

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

3. Đối tượng, phạm vi

a) Đối tượng

Các 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 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: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận tiếp nhận và trả kết cấp huyện và cấp xã (đã hoàn thành và nhận kết quả).

1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước

a) Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.

b) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.

c) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.

d) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

2. Thủ tục hành chính

a) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời.

b) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.

c) Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

d) Phí, lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định;

đ) 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

a) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.

b) Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, đại diện tổ chức.

c) Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, đại diện tổ chức.

d) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.

đ) Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.

e) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

a) Kết quả đúng quy định.

b) Kết quả có thông tin đầy đủ.

c) 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:

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.

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

c) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.

d) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/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 thực hiện dịch vụ hành chính công các cấp (đã hoàn thành và nhận kết quả) trong năm thực hiện điều tra.

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: Lựa chọn cơ quan

Cấp tỉnh: Chọn các sở, ban, ngành 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:

+ Chọn 50% số sở, ngành 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 để thực hiện điều tra hằng năm.

+ Cấp huyện: Chọn 01 huyện loại II, 03 huyện loại III theo quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13 ngày 25/5/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính.

+ Cấp xã: Chọn 01 xã loại I, 09 xã loại II, 02 xã loại III theo quy định tại Quyết định số 316/QĐ-UBND ngày 12/3/2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phân loại đơn vị hành chính xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

- Số lượng cơ quan được chọn: 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 22 sở, ban, ngành tỉnh và 15 huyện, thành phố thuộc tỉnh và 144 xã, phường, thị trấn.

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 sở, ban, ngành tỉnh và các huyện, thành phố thuộc tỉnh và các xã, phường, thị trấn.

- 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 sở, ban, ngành tỉnh và các huyện, thành phố và các xã, phường, thị trấn.

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 sở, ban, ngành tỉnh, địa phương, đồng thời đảm bảo cỡ mẫu có đủ đại diện.

d) Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra xã hội học đối với mỗi sở, ngành tỉnh và các huyện, thành phố thuộc tỉnh.

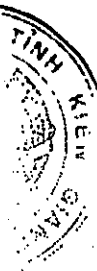
- Chọn ngẫu nhiên người dân, tổ chức để điều tra xã hội học từ danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ được lập ở bước 2, bảo đảm số lượng theo cỡ mẫu điều tra xã hội học được xác định ở bước 3.

- Lập danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn của mỗi sở, ban, ngành tỉnh và các huyện, thành phố thuộc tỉnh.

- Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học đối với mỗi sở, ban, ngành tỉnh và các huyện, thành phố thuộc tỉnh.

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 học gồm 02 loại: Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với người dân (*theo Phụ lục I đính kèm*) và phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với tổ chức (*theo Phụ lục II đính kèm*).

- 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:

- a) Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời.
- b) Phát phiếu điều tra xã hội học qua đường bưu điện đến người dân, tổ chức để trả lời.
- c) Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn.
- d) Khảo sát trực tuyến trên mạng internet.
- đ) Khảo sát qua gọi điện thoại, nhắn tin SMS.
- e) Khảo sát qua thư điện tử.
- g) 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

Trên cơ sở kết quả tổng hợp, phân tích, tính toán các chỉ số sau khi triển khai thực hiện điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng, Sở Nội vụ có trách nhiệm xây dựng báo cáo kết quả điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành với các nội dung cơ bản sau:

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, 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 sở, ban, ngành tỉnh và địa phương cần phải:

a) 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 biết.

b) 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 truyền hình, truyền thông, mở các 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 sở, ban, ngành tỉnh và địa phương 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

a) 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.

b) 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã.

c) 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 thái độ 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.

d) 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 nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, khắc phục hạn chế, phát huy những mặt tích cực, tiến bộ và hướng tới sự hài lòng của người dân, tổ chức.

3. Bảo đảm nguồn lực

a) 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.

b) 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) Sở Nội vụ chủ trì thực hiện đo lường sự hài lòng quy mô toàn tỉnh và có trách nhiệm:

- Chủ trì, tổ chức thực hiện Kế hoạch này, 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 toàn tỉnh hằng năm. Đồng thời, xây dựng phương án điều tra, kế hoạch sử dụng kinh phí, kế hoạch điều tra xã hội học, xác định mẫu điều tra tổ chức thực hiện điều tra và tổng hợp kết quả trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, công bố theo quy định.

- Xây dựng văn bản, tài liệu hướng dẫn các sở, ban, ngành tỉnh, địa phương triển khai đo lường sự hài lòng trong phạm vi các sở, ban, ngành tỉnh, các huyện, thành phố thuộc tỉnh;

- Tổ chức các chương trình tập huấn, hội nghị, hội thảo chia sẻ kinh nghiệm về đo lường sự hài lòng cho các sở, ban, ngành tỉnh, các huyện, thành phố thuộc tỉnh;

- Tiếp tục nghiên cứu, rà soát, đề 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 môi trường mạng 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 sở, ban, ngành tỉnh, các huyện, thành phố thuộc tỉnh;

- Tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về việc triển khai đo lường sự hài lòng sở, ban, ngành tỉnh và các huyện, thành phố thuộc tỉnh. Đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh 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.

b) Các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố:

- Phối hợp, hỗ trợ Sở Nội vụ trong triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng trên phạm vi toàn tỉnh. Bố trí nguồn lực để triển khai các nhiệm vụ phối hợp, hỗ trợ triển khai đo lường sự hài lòng quy mô toàn tỉnh theo kế hoạch hằng năm.

- Tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong phạm vi sở, ban, ngành tỉnh, các huyện, thành phố thuộc tỉnh 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, ban, ngành tỉnh, các huyện, thành phố thuộc tỉnh trên Trang thông tin điện tử của sở, ban, ngành tỉnh và địa phương.

- Trong trường hợp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với trường hợp giao dịch trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ

phận tiếp nhận và trả kết quả, áp dụng thống nhất các quy định về phương pháp đo lường sự hài lòng nêu tại Kế hoạch này để triển khai trong phạm vi sở, ban, ngành tỉnh, các huyện, thành phố thuộc tỉnh 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 sở, ban, ngành tỉnh, các huyện, thành phố. Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng quy mô toàn tỉnh, sở, ban, ngành tỉnh, các huyện, thành phố để có giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Các sở, ban, ngành tỉnh, các huyện, thành phố và các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh (đơn vị được chọn lấy phiếu điều tra xã hội học) có trách nhiệm cung cấp thông tin, số liệu để phục vụ công tác điều tra và bố trí cán bộ, công chức phối hợp thực hiện. Đồng thời có trách nhiệm thông tin, tuyên truyền, quán triệt, phổ biến cho đội ngũ cán bộ, công chức và cho người dân, tổ chức hiểu rõ, nâng cao nhận thức về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, phương pháp 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.

c) Sở Tài chính chịu trách nhiệm hướng dẫn quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí theo quy định hiện hành.

d) Các cơ quan thông tin - truyền thông; tổ chức chính trị - xã hội, Mặt trận Tổ quốc và đoàn thể các cấp:

Đài Phát thanh và Truyền hình Kiên Giang, Báo Kiên Giang, Sở Thông tin và Truyền thông phụ trách Cổng thông tin điện tử của tỉnh và Trang thông tin điện tử của các sở, ban, ngành tỉnh, các huyện, thành phố; Mặt trận Tổ quốc và tổ chức chính trị - xã hội; đoàn thể các cấp tổ chức tốt công tác thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức, các đoàn viên, hội viên 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

Sở 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 toàn tỉnh và công bố kết quả vào quý III hằng năm.

3. Kinh phí thực hiện

a) Từ nguồn kinh phí thực hiện công tác cải cách hành chính hằng năm cấp cho Sở Nội vụ.



b) Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho công tác điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng thực hiện theo quy định hiện hành.

Trên đây là 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 giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn tỉnh Kiên Giang. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, địa phương phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- CT và các PCT. UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- LĐVP, CVNC;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Lưu: VT, bntam.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lâm Minh Thành



Phụ lục I
(Kèm theo Kế hoạch số 144/KH-UBND ngày 20 tháng 7 năm 2021
của Ủy ban nhân dân tỉnh)

MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

UBND 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, Sở 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

Sở 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.
- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- 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, thị trấn.
- 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 trên 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 đã 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 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
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 <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
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 sẽ 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/ 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!



MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

UBND TỈNH KIÊN GIANG

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, Sở 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

.....

Sở 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 Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh.
 Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
 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, thị trấn.
 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 trên 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 đã 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 7 = rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	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	5	4	3	2	1

quả) là đúng quy định					
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
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 <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
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 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 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.

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!

