

Số: *1159* /BNV-CCHC

Hà Nội, ngày *10* tháng 4 năm 2014

V/v hướng dẫn triển khai Phương pháp  
đo lường sự hài lòng của người dân, tổ  
chức đối với sự phục vụ của cơ quan  
hành chính nhà nước

Kính gửi:

- Các bộ, cơ quan ngang bộ;
- Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Thực hiện Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc 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 (gọi tắt là Quyết định số 1383/QĐ-BNV), Bộ Nội vụ hướng dẫn các bộ, cơ quan ngang bộ (gọi chung là bộ), Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (gọi chung là tỉnh) triển khai Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước với những nội dung sau:

## **I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

### **1. Mục tiêu**

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (gọi tắt là đo lường sự hài lòng) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp 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 cấp dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

### **2. Yêu cầu**

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (tên tiếng Anh viết tắt là SIPAS) được xác định bảo đảm phản ánh khách quan, trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công cụ thể.

- Việc xác định SIPAS bảo đảm khoa học, độ tin cậy cao, với chi phí thấp, phù hợp với năng lực của cán bộ, công chức.

- Thông qua SIPAS và các thông tin thu được là căn cứ đề ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính.

## II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

### 1. Phạm vi

- Phạm vi toàn quốc: 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.

- Phạm vi cấp tỉnh: Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh, thành phố.

- Phạm vi cấp bộ: Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc bộ.

### 2. Đối tượng

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

## III. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐỂ XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH (SIPAS)

### 1. Chọn dịch vụ khảo sát

- Đối với phạm vi toàn quốc: Bộ Nội vụ chọn 6 dịch vụ hành chính công để điều tra xã hội học xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phạm vi toàn quốc, gồm: Cấp Chứng minh nhân dân; cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp Giấy phép xây dựng nhà ở; Chứng thực; cấp Giấy khai sinh; cấp Giấy đăng ký kết hôn.

- Phạm vi cấp tỉnh: Các tỉnh có thể lựa chọn 6 dịch vụ hành chính công đã được Bộ Nội vụ chọn hoặc lựa chọn các dịch vụ hành chính công khác để khảo sát tùy thuộc vào yêu cầu quản lý nhà nước và nguồn lực của địa phương.

- Phạm vi cấp bộ: Các bộ có tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công tại cơ quan bộ hoặc đơn vị trực thuộc căn cứ tình hình thực tế để chọn dịch vụ hành chính cần khảo sát nhằm đánh giá chất lượng phục vụ tại bộ hoặc đơn vị thuộc bộ.

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

- Đối tượng điều tra xã hội học: Đối tượng điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước là 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 Bộ Nội vụ đã chọn hoặc các dịch vụ hành chính khác do các bộ, các tỉnh đã chọn.

- 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 đây:

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

Trong đó:

- **n** : quy mô mẫu điều tra, là số lượng người dân, tổ chức được chọn để điều tra.

- **N** : là tổng số giao dịch của dịch vụ hành chính sẽ điều tra được thống kê trong một khoảng thời gian nhất định (là tổng số người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ trong khoảng thời gian nhất định).

- **e** là sai số cho phép (5%)

### **3. Chọn mẫu điều tra**

a) Chọn mẫu điều tra phạm vi toàn quốc

- *Đối với các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp huyện (cấp Chứng minh nhân dân; cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp Giấy phép xây dựng nhà ở...):*

Việc chọn mẫu cho từng dịch vụ hành chính được tiến hành theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, nhiều giai đoạn, bao gồm 3 giai đoạn, cụ thể như sau:

+ Giai đoạn 1 - Chọn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

Bước 1: Chia 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thành các nhóm theo các tiêu chí xác định (vùng miền, điều kiện kinh tế - xã hội...). Để đơn giản chọn tiêu chí vùng miền để chia các tỉnh, thành phố thành 7 vùng theo quy định của Chính phủ (Tây bắc; Đông bắc; Đồng bằng sông Hồng; Bắc Trung bộ; Nam Trung bộ và Tây Nguyên; Đông Nam bộ; Tây Nam bộ). Sắp xếp các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong mỗi vùng theo thứ tự abc.

Bước 2: Chọn ngẫu nhiên mỗi vùng 20 - 30% số tỉnh, thành phố; trong đó, thành phố trực thuộc Trung ương sẽ được chọn mặc định.

+ Giai đoạn 2 - Chọn huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh:

Bước 1: Lập danh sách các đơn vị quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh (gọi tắt là cấp huyện) trong mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã được chọn ở giai đoạn 1 và phân nhóm: Loại I, Loại II, Loại III theo tiêu chí tại Nghị định 15/2007/NĐ-CP ngày 26/01/2007 của Chính phủ về phân loại đơn vị hành chính cấp tỉnh và cấp huyện. Sắp xếp các đơn vị cấp huyện của các tỉnh đã chọn theo thứ tự abc.

Bước 2: Chọn ngẫu nhiên một số đơn vị cấp huyện của mỗi nhóm, với số lượng khoảng 20 - 30% tổng số của mỗi nhóm. Trong đó, các đơn vị hành chính cấp huyện là trung tâm hành chính của tỉnh được chọn mặc định. Có thể chọn số đơn vị cấp huyện ở các khu vực đô thị và nông thôn khác nhau, hoặc ở các thành phố trực thuộc Trung ương xếp loại đặc biệt chọn số đơn vị hành chính cấp huyện nhiều hơn các tỉnh, thành phố khác.

Trên cơ sở 2 giai đoạn trên sẽ xác định được danh sách các đơn vị hành chính cấp huyện điều tra được chia theo vùng, miền, theo tỉnh, thành phố và loại

đơn vị hành chính cấp huyện.

+ Giai đoạn 3 - Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ sẽ điều tra đã được thực hiện trong khoảng 2 - 3 năm liền kề với 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 được chọn ở giai đoạn 2.

Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp huyện được chọn ở giai đoạn 2 theo công thức nêu tại Khoản 2 Mục III.

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

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

- *Đối với các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp xã (Chứng thực; cấp Giấy khai sinh; cấp Giấy đăng ký kết hôn...):*

Đối với các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp xã, việc chọn mẫu thực hiện theo các giai đoạn, bước giống như chọn mẫu cho các dịch vụ hành chính tại cấp huyện ở trên, nhưng bổ sung thêm việc chọn số đơn vị hành chính cấp xã tại các huyện để điều tra, cụ thể quá trình chọn mẫu gồm 4 giai đoạn là:

+ Giai đoạn 1 - Chọn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

Thực hiện giống giai đoạn 1 của chọn mẫu đối với các dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp huyện nêu trên. Để đơn giản, sử dụng danh sách tỉnh đã được xác định ở giai đoạn 1 của chọn mẫu đối với các dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp huyện.

+ Giai đoạn 2 - Chọn huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh:

Thực hiện giống giai đoạn 2 của chọn mẫu đối với các dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp huyện nêu trên. Để đơn giản, sử dụng danh sách huyện đã được xác định ở giai đoạn 2 của chọn mẫu đối với các dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp huyện.

- Giai đoạn 3 - Chọn xã, phường, thị trấn:

Bước 1: Lập danh sách các xã, phường, thị trấn của các huyện được chọn ở giai đoạn 2 và phân nhóm các đơn vị cấp xã này theo 3 loại I, II, III như quy định của Chính phủ tại Nghị định số 159/2005/NĐ-CP ngày 27/12/2005 về phân loại đơn vị hành chính xã, phường, thị trấn. Sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã tại các huyện được chọn theo thứ tự abc.

Bước 2: Tại mỗi huyện được chọn ở bước 1 chọn ngẫu nhiên 20 - 30% số đơn vị hành chính cấp xã của mỗi nhóm. Đối với đơn vị hành chính cấp xã là trung tâm hành chính của huyện được chọn mặc định.

Tổng hợp bước 1 và bước 2 sẽ được danh sách số đơn vị hành chính cấp xã được chọn đáp ứng được tiêu chí vùng, miền và loại đơn vị hành chính.

+ Giai đoạn 4 - Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ sẽ điều tra đã được thực hiện trong khoảng 2 - 3 năm liền kề với 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 xã được chọn ở giai đoạn 3.

Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp xã được chọn ở giai đoạn 3 theo công thức nêu tại Khoản 2 Mục III.

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

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

b) Chọn mẫu điều tra quy mô cấp tỉnh

- *Đối với các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp huyện (cấp Chứng minh nhân dân; cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp Giấy phép xây dựng nhà ở...):*

Chọn mẫu gồm 2 giai đoạn như sau:

+ Giai đoạn 1 - Chọn huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh:

Căn cứ vào yêu cầu và khả năng nguồn lực thực hiện (con người, kinh phí, thời gian...), các tỉnh có thể lựa chọn một trong hai cách: (i) chọn tất cả số đơn vị hành chính cấp huyện để điều tra, khảo sát; (ii) tiến hành phân nhóm các huyện thành loại I, II, III theo tiêu chí tại Nghị định 15/2007/NĐ-CP ngày 26/01/2007 của Chính phủ về phân loại đơn vị hành chính cấp tỉnh và cấp huyện, sau đó chọn ngẫu nhiên 20 - 30% số đơn vị cấp huyện cho mỗi nhóm (chú ý đơn vị cấp huyện là trung tâm hành chính của tỉnh được chọn mặc định).

+ Giai đoạn 2 - Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

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 được chọn ở giai đoạn 1.

Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp huyện được chọn ở giai đoạn 1 theo công thức nêu tại Khoản 2 Mục III.

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

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

- Đối với các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp xã (Chứng thực; cấp Giấy khai sinh; cấp Giấy đăng ký kết hôn...):

Chọn mẫu gồm 3 giai đoạn:

+ Giai đoạn 1 - Chọn huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh:

Sử dụng danh sách đơn vị hành chính cấp huyện đã xác định ở giai đoạn 1 của chọn mẫu đối với các dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp huyện nêu trên.

+ Giai đoạn 2 - Chọn xã, phường, thị trấn:

Bước 1: Lập danh sách các xã, phường, thị trấn của các huyện được chọn ở giai đoạn 1 và phân nhóm các đơn vị cấp xã này theo 3 loại I, II, III như quy định của Chính phủ tại Nghị định số 159/2005/NĐ-CP ngày 27/12/2005 về phân loại đơn vị hành chính xã, phường, thị trấn. Sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã tại các huyện được chọn theo thứ tự abc.

Bước 2: Tại mỗi huyện được chọn ở bước 1 chọn ngẫu nhiên 20 - 30% số đơn vị hành chính cấp xã của mỗi nhóm. Đối với đơn vị hành chính cấp xã là trung tâm hành chính của huyện được chọn mặc định.

Tổng hợp bước 1 và bước 2 sẽ được danh sách số đơn vị hành chính cấp xã được chọn đáp ứng được tiêu chí vùng, miền và loại đơn vị hành chính.

+ Giai đoạn 3 - Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

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 xã được chọn ở giai đoạn 2.

Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp xã được chọn ở giai đoạn 2 theo công thức nêu tại Khoản 2 Mục III.

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

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

c) Chọn mẫu quy mô cấp bộ

Trên cơ sở tổng số giao dịch trong năm của dịch vụ hành chính được các bộ lựa chọn, lập danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ trong năm điều tra và tiến hành chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản, với quy mô mẫu theo công thức nêu ở Khoản 2 Mục III.

#### **4. Xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học**

a) Bộ câu hỏi điều tra xã hội học phục vụ xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phạm vi toàn quốc

- Bộ câu hỏi điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ

chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước gắn với các tiêu chí quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV được Bộ Nội vụ xây dựng thành 6 phiếu hỏi đối với 6 dịch vụ hành chính là: Cấp Chứng minh nhân dân; cấp Giấy Chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp Giấy phép xây dựng nhà ở; Chứng thực; cấp Giấy khai sinh; cấp Giấy đăng ký kết hôn (có các phiếu hỏi kèm theo).

- Mỗi phiếu hỏi gồm 2 phần: (i) Phần thông tin chung giới thiệu về mục đích khảo sát, hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi, thông tin cá nhân của người được hỏi và (ii) Phần câu hỏi. Các câu hỏi điều tra xã hội học trong phiếu hỏi của từng dịch vụ gắn với các tiêu chí, tiêu chí thành phần quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV. Trong đó, có các câu hỏi về đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ theo từng yếu tố; các câu hỏi về sự hài lòng của người dân đối với từng yếu tố và câu hỏi chung để đánh giá sự hài lòng đối với toàn bộ dịch vụ. Các câu hỏi này phần lớn được xây dựng thang đánh giá 5 mức. Ngoài ra còn có một câu hỏi để người dân nêu ý kiến của mình về những vấn đề giúp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Các câu hỏi điều tra nêu trong các phiếu hỏi nói trên là bắt buộc khi tiến hành khảo sát sự hài lòng của người dân.

b) Bộ câu hỏi điều tra xã hội học để xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phạm vi cấp tỉnh, cấp bộ

- Căn cứ vào kết cấu, nội dung phiếu hỏi của 6 dịch vụ hành chính do Bộ Nội vụ ban hành, các bộ, các tỉnh có thể xây dựng các phiếu hỏi cho các dịch vụ hành chính khác thuộc trách nhiệm quản lý, thực hiện của bộ, tỉnh để đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính này khi cần thiết.

- Ngoài các câu hỏi theo quy định để tính toán, xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính và các chỉ số phản ánh chất lượng cung cấp dịch vụ theo quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV (như đã được cụ thể hoá tại 6 bộ phiếu hỏi do Bộ Nội vụ ban hành), tùy yêu cầu, điều kiện thực tế của các bộ, các tỉnh có thể bổ sung thêm những câu hỏi khác để thu thập những thông tin cần thiết phục vụ yêu cầu quản lý của mình.

## **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. Các bộ, các tỉnh có thể áp dụng một hoặc nhiều phương thức điều tra trong số các phương thức sau đây, tùy thuộc vào điều kiện nguồn lực và yêu cầu thực tế:

- 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 mong muốn, phát phiếu cho người dân, đại diện tổ chức trả lời và thu phiếu về ngay sau khi người dân, tổ chức trả lời xong.

- Gửi phiếu qua đường bưu điện: Cơ quan điều tra gửi phiếu đến từng

người dân, tổ chức qua đường bưu điện để người dân, tổ chức trả lời và tiến hành thu phiếu mà người dân, tổ chức gửi lại (qua đường bưu điện hoặc hình thức khác).

- 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 trả lời phiếu.

- Điều tra trực tuyến trên mạng điện tử: Tùy thuộc vào yêu cầu, nguồn lực và khả năng ứng dụng công nghệ thông tin của mình, cơ quan hành chính xây dựng phần mềm khảo sát trực tuyến và tổ chức khảo sát, lấy ý kiến trực tiếp người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc thông qua website của cơ quan hành chính.

## **6. Tổng hợp, phân tích số liệu**

### **a) Phần mềm thống kê**

Sử dụng phần mềm SPSS để tổng hợp, phân tích số liệu điều tra xã hội học đối với các dịch vụ hành chính đã được thực hiện.

### **b) Tính toán các chỉ số**

- Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

Chỉ số hài lòng là tỷ lệ phần trăm số người dân, tổ chức có câu trả lời ở mức hài lòng và rất hài lòng so với tổng số người dân, tổ chức tham gia trả lời:

+ Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS): Tỷ lệ phần trăm số người trả lời ở mức “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với câu hỏi hài lòng chung về toàn bộ dịch vụ.

+ Chỉ số thành phần: Tỷ lệ phần trăm số người trả lời ở mức “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với câu hỏi về sự hài lòng theo từng yếu tố của dịch vụ hành chính được quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV.

- Các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước theo từng yếu tố của dịch vụ: Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ là tỷ lệ phần trăm số người dân, tổ chức có câu trả lời ở mức tốt và rất tốt, hoặc mức tương đương (mức điểm số 4 và 5 trên thang điểm 1 - 5 tương ứng) so với tổng số người dân, tổ chức tham gia trả lời. Chỉ số đánh giá chất lượng được xây dựng cho các tiêu chí thuộc 4 yếu tố của dịch vụ hành chính được xác định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV.

- Nội dung cần quan tâm thực hiện theo đề xuất của người dân, tổ chức: Tổng hợp, phân tích ý kiến người dân, tổ chức về các nội dung cần ưu tiên thực hiện, cải thiện để nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.



## **7. Xây dựng Báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)**

Trên cơ sở triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và kết quả tổng hợp, phân tích, tính toán các chỉ số để xây dựng Báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phạm vi toàn quốc hoặc cấp bộ, cấp tỉnh với các nội dung cơ bản sau đây:

- Giới thiệu chung về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính, trong đó gồm có:

- + Mục tiêu
- + Nội dung
- + Phạm vi, đối tượng
- + Phương pháp thực hiện
- + Tổ chức thực hiện

- Kết quả điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính:

- + Tổng hợp, phân tích đối tượng điều tra theo nhóm;
- + Tổng hợp, phân tích số liệu và xây dựng các chỉ số chất lượng;
- + Tổng hợp, phân tích số liệu và xây dựng các chỉ số hài lòng.

- Nhận xét, đánh giá và kiến nghị:

+ Đánh giá chung về ưu, nhược điểm và kết quả triển khai, những vấn đề cần quan tâm, rút kinh nghiệm để triển khai tốt hơn cho các năm sau.

+ Nhận xét, đánh giá về kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt được trong năm.

+ Nhận xét, đánh giá các ý kiến người dân, tổ chức về việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ.

- Các phụ lục phải đảm bảo gồm có:

- + Danh sách các huyện đã được chọn điều tra xã hội học;
- + Danh sách các xã đã được chọn điều tra xã hội học;
- + Bảng thống kê tổng số người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của năm trước liền kề năm điều tra của từng lĩnh vực dịch vụ tại các huyện, xã điều tra (đối với quy mô toàn quốc thì lấy số liệu 2 - 3 năm gần nhất);
- + Bảng thống kê tổng số người dân, tổ chức đã được chọn điều tra xã hội học của từng lĩnh vực tại các huyện, xã điều tra;
- + Bảng thống kê phiếu điều tra phát ra, thu về, hợp lệ và không hợp lệ.

## IV. TRÁCH NHIỆM VÀ THỜI GIAN TRIỂN KHAI

### 1. Quy mô toàn quốc

- Bộ Nội vụ chịu trách nhiệm chủ trì tổ chức triển khai theo yêu cầu của Chính phủ.

- Thời gian: 2 - 3 năm tổ chức một lần. Thời điểm thực hiện vào Quý I của năm sau liền kề năm điều tra.

### 2. Quy mô cấp tỉnh

- Sở Nội vụ chủ trì giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện xác định và công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính trong phạm vi cấp tỉnh.

- Thời gian thực hiện do các tỉnh quyết định. Thời điểm thực hiện vào Quý I của năm sau liền kề năm điều tra.

### 3. Quy mô cấp bộ

- Các bộ quyết định việc triển khai xác định và công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đối với các cơ quan thuộc và trực thuộc bộ theo yêu cầu.

- Vụ Tổ chức cán bộ của các bộ, ngành là cơ quan chủ trì giúp bộ triển khai thực hiện xác định và công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

Trên đây là hướng dẫn của Bộ Nội vụ về triển khai Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Trong quá trình triển khai thực hiện có vấn đề gì vướng mắc, ý kiến phản ánh xin gửi về Bộ Nội vụ (ông Phạm Minh Hùng - Vụ Cải cách hành chính, ĐT: 04.37957077, DD: 0986.333.966, email: [phamminhhung@moha.gov.vn](mailto:phamminhhung@moha.gov.vn)) để kịp thời giải quyết. /.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Tiến Dĩnh;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



**Nguyễn Tiến Dĩnh**



Mã số phiếu:.....

# PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CẤP CHỨNG MINH NHÂN DÂN

## A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

### I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính cấp Chứng minh nhân dân (CMND) của cơ quan công an.

Bộ Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

### II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Đề nghị Ông/Bà:

- Đánh dấu (x) vào ô vuông () trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có ô vuông trước mỗi phương án trả lời.

- Khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) tương ứng với mức điểm mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có thang điểm.

**Xin Ông/Bà trả lời câu hỏi ở các trang sau.**

### 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:

- Biết đọc, biết viết
- 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 nêu rõ*) .....

#### 4. Nghề nghiệp:

- Nội trợ/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân
- Cán bộ/công chức/viên chức/lực lượng Quân đội nhân dân/lực lượng Công an nhân dân
- Khác (*xin nêu rõ*): .....

## B. PHẦN CÂU HỎI

### I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ CẤP CHỨNG MINH NHÂN DÂN

**Câu 1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin về cơ quan cấp CMND qua hình thức nào (cơ quan nào cấp CMND, 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...).
- Quang mạng internet.
- Khác (xin nêu rõ):

.....  
.....

**Câu 2. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ cấp CMND?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 3. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin về dịch vụ cấp CMND?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 4. Về trang thiết bị tại nơi giải quyết thủ tục cấp CMND:**

**- Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ hiện đại của các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp CMND?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**- Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ thuận tiện trong sử dụng các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp CMND?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 5. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm thủ tục cấp CMND?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 6. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình khi tiếp cận dịch vụ cấp CMND?**

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

## II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP CMND

**Câu 7. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ công khai đầy đủ các quy định về thủ tục cấp CMND tại cơ quan công an?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 8. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ đơn giản, dễ kê khai của hồ sơ làm thủ tục cấp CMND do cơ quan công an quy định?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 9. Ông/Bà cho biết mức độ thuận tiện trong thực hiện quy trình cấp CMND của cơ quan công an?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thủ tục hành chính cấp CMND?**

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

### III. CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC CHO NGƯỜI DÂN

**Câu 11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực của công chức giải quyết thủ tục cấp CMND?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 12. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình, chu đáo của công chức giải quyết thủ tục cấp CMND?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 13. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự rõ ràng, dễ hiểu trong hướng dẫn của công chức giải quyết thủ tục cấp CMND?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 14. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo, tuân thủ đúng quy trình giải quyết công việc của công chức giải quyết thủ tục cấp CMND?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 15. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của công chức giải quyết thủ tục cấp CMND cho người dân?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

#### IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP CMND

**Câu 16. Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin trên CMND đã nhận được từ cơ quan công an?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 17. Về thời gian giải quyết thủ tục cấp CMND:**

- Số lần Ông/Bà đi lại để làm thủ tục cấp CMND (ghi rõ số lần): .....

- Việc trả kết quả của cơ quan công an có đúng hạn không? (đánh dấu (X) vào ô tương ứng dưới đây)

Sớm hơn giấy hạn	Đúng hạn	Muộn hơn giấy hạn

- Theo Ông/Bà thời gian giải quyết thủ tục cấp CMND mà cơ quan công an đã thực hiện có hợp lý không?

(1= rất không hợp lý; 2 = không hợp lý; 3 = bình thường; 4 = hợp lý; 5 = rất hợp lý)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 18. Về chi phí mà Ông/Bà phải trả khi làm thủ tục cấp CMND:**

- Khi làm thủ tục cấp CMND, Ông/Bà có phải trả thêm khoản chi phí nào khác ngoài quy định của cơ quan công an không?

Có

Không

- Theo Ông/Bà khoản chi phí phải nộp theo quy định khi làm thủ tục cấp CMND có hợp lý không?

(1= rất không hợp lý; 2 = không hợp lý; 3 = bình thường; 4 = hợp lý; 5 = rất hợp lý)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



**Câu 19. Về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan công an:**

**- Trong quá trình làm CMND Ông/Bà có phản ánh, kiến nghị gì với cơ quan công an không:**

Có                       Không

(Nếu trả lời “có” thì tiếp tục trả lời câu 19; nếu trả lời “không” thì chuyển sang câu 20)

**- Mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do cơ quan công an bố trí (hòm thư/số điện thoại phản ánh, kiến nghị/bố trí phòng tiếp dân, lịch tiếp dân và người tiếp dân...)?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**- Xin ông/bà cho biết đánh giá của mình về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan công an:**

- |                          |                    |
|--------------------------|--------------------|
| 1. Rất thiếu trách nhiệm | 4. Trách nhiệm     |
| 2. Thiếu trách nhiệm     | 5. Rất trách nhiệm |
| 3. Bình thường           |                    |

**Câu 20. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về kết quả giải quyết thủ tục cấp CMND?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

## **V. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP CMND**

**Câu 21. Sau tất cả những đánh giá ở trên, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục cấp CMND của cơ quan công an?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

## VI. GỢI Ý CẢI TIẾN VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP CMND CỦA CƠ QUAN CÔNG AN

**Câu 22. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan công an giải quyết thủ tục cấp CMND 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 về cơ quan cấp CMND và thủ tục cấp CMND
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục cấp CMND
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính về cấp CMND
- Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục cấp CMND
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính
- Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức
- Rút ngắn thời gian cấp CMND
- Giảm phí/lệ phí cấp CMND
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác *(xin ghi cụ thể)*

.....

.....

.....

.....

.....

**XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ !**





Mã số phiếu:.....

## PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CHỨNG THỰC

### A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

#### I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân 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 giải quyết thủ tục hành chính Chứng thực.

Bộ Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

#### II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Đề nghị Ông/Bà:

- Đánh dấu (x) vào ô vuông () trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có ô vuông trước mỗi phương án trả lời.

- Khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) tương ứng với mức điểm mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có thang điểm.

**Xin Ông/Bà trả lời câu hỏi ở các trang sau.**

### 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:

- Biết đọc, biết viết
- 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 nêu rõ*) .....

#### 4. Nghề nghiệp:

- Nội trợ/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân
- Cán bộ/công chức/viên chức/lực lượng Quân đội nhân dân/lực lượng Công an nhân dân
- Khác (*xin nêu rõ*): .....

## B. PHẦN CÂU HỎI

### I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ CHỨNG THỰC

**Câu 1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin về cơ quan Chứng thực qua hình thức nào (cơ quan nào thực hiện Chứng thực, 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...).
- Quang mạng internet.
- Khác (xin nêu rõ):

.....  
.....

**Câu 2. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ Chứng thực?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 3. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin về dịch vụ Chứng thực?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 4. Về trang thiết bị tại nơi giải quyết thủ tục Chứng thực:**

**- Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ hiện đại của các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục Chứng thực?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**- Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ thuận tiện trong sử dụng các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục Chứng thực?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 5. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm thủ tục Chứng thực?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 6. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình khi tiếp cận dịch vụ Chứng thực?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

## II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CHỨNG THỰC

**Câu 7. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ công khai đầy đủ các quy định về thủ tục Chứng thực tại cơ quan hành chính nhà nước (nơi Ông/Bà làm thủ tục)?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 8. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ đơn giản, dễ kê khai của hồ sơ làm thủ tục Chứng thực do cơ quan hành chính nhà nước quy định?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 9. Ông/Bà cho biết mức độ thuận tiện trong thực hiện quy trình Chứng thực của cơ quan hành chính nhà nước?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thủ tục Chứng thực?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

### III. CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC CHO NGƯỜI DÂN

**Câu 11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực của công chức giải quyết thủ tục Chứng thực?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 12. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình, chu đáo của công chức giải quyết thủ tục Chứng thực?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 13. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự rõ ràng, dễ hiểu trong hướng dẫn của công chức giải quyết thủ tục Chứng thực?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 14. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo, tuân thủ đúng quy trình giải quyết công việc của công chức giải quyết thủ tục Chứng thực?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 15. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của công chức giải quyết thủ tục Chứng thực cho người dân, tổ chức?**

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

#### IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CHỨNG THỰC

**Câu 16.** Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin trên văn bản Chứng thực đã nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 17.** Về thời gian giải quyết thủ tục Chứng thực:

- Số lần Ông/Bà đi lại để làm thủ tục Chứng thực: .....

- Việc trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước có đúng hạn không? (đánh dấu X vào ô tương ứng dưới đây)

Sớm hơn giấy hẹn	Đúng hạn	Muộn hơn giấy hẹn

- Theo Ông/Bà thời gian giải quyết thủ tục Chứng thực mà cơ quan hành chính nhà nước đã thực hiện có hợp lý không?

(1= rất không hợp lý; 2 = không hợp lý; 3 = bình thường; 4 = hợp lý; 5 = rất hợp lý)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 18.** Về chi phí mà Ông/Bà phải trả khi làm thủ tục Chứng thực:

- Khi làm thủ tục Chứng thực, Ông/Bà có phải trả thêm khoản chi phí nào khác ngoài quy định của cơ quan hành chính nhà nước không?

Có

Không

- Theo Ông/Bà khoản chi phí phải nộp theo quy định khi làm thủ tục Chứng thực có hợp lý không?

(1= rất không hợp lý; 2 = không hợp lý; 3 = bình thường; 4 = hợp lý; 5 = rất hợp lý)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



**Câu 19. Về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:**

**- Trong quá trình làm thủ tục Chứng thực Ông/Bà có phản ánh, kiến nghị gì với cơ quan hành chính nhà nước không:**

Có                       Không

(Nếu trả lời “có” thì tiếp tục trả lời câu 19; nếu trả lời “không” thì chuyển sang câu 20)

**- Mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí (hòm thư/số điện thoại phản ánh, kiến nghị/bố trí phòng tiếp dân, lịch tiếp dân và người tiếp dân...)?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**- Xin ông/bà cho biết đánh giá của mình về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:**

- |                          |                    |
|--------------------------|--------------------|
| 1. Rất thiếu trách nhiệm | 4. Trách nhiệm     |
| 2. Thiếu trách nhiệm     | 5. Rất trách nhiệm |
| 3. Bình thường           |                    |

**Câu 20. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về kết quả giải quyết thủ tục Chứng thực?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

## **V. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CHỨNG THỰC**

**Câu 21. Sau tất cả những đánh giá ở trên, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục Chứng thực của cơ quan hành chính nhà nước?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

## VI. GỢI Ý CẢI TIẾN VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CHỨNG THỰC CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

**Câu 22. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước giải quyết thủ tục Chứng thực 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 về cơ quan Chứng thực và thủ tục Chứng thực
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục Chứng thực
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính về Chứng thực
- Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục Chứng thực
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính
- Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức
- Rút ngắn thời gian Chứng thực
- Giảm phí/lệ phí Chứng thực
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác *(xin ghi cụ thể)*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ !**

*10/5*



Mã số phiếu:.....

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG  
CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH  
CẤP GIẤY KHAI SINH**

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính cấp Giấy khai sinh.

Bộ Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

Đề nghị Ông/Bà:

- Đánh dấu (x) vào ô vuông (  ) trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có ô vuông trước mỗi phương án trả lời.

- Khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) tương ứng với mức điểm mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có thang điểm.

**Xin Ông/Bà trả lời câu hỏi ở các trang sau.**

### 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:

- Biết đọc, biết viết
- 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 nêu rõ*) .....

#### 4. Nghề nghiệp:

- Nội trợ/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân
- Cán bộ/công chức/viên chức/lực lượng Quân đội nhân dân/lực lượng Công an nhân dân
- Khác (*xin nêu rõ*): .....

## B. PHẦN CÂU HỎI

### I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ CẤP GIẤY KHAI SINH

**Câu 1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin về cơ quan cấp Giấy khai sinh qua hình thức nào (cơ quan nào cấp Giấy khai sinh, 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...).
- Quang mạng internet.
- Khác (xin nêu rõ):

.....  
.....

**Câu 2. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ cấp Giấy khai sinh?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 3. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin về dịch vụ cấp Giấy khai sinh?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 4. Về trang thiết bị tại nơi giải quyết thủ tục cấp Giấy khai sinh:**

**- Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ hiện đại của các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp Giấy khai sinh?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**- Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ thuận tiện trong sử dụng các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp Giấy khai sinh?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 5. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm thủ tục cấp Giấy khai sinh?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 6. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình khi tiếp cận dịch vụ cấp Giấy khai sinh?**

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

## II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP GIẤY KHAI SINH

**Câu 7. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ công khai đầy đủ các quy định về thủ tục cấp Giấy khai sinh tại cơ quan hành chính nhà nước (nơi Ông/Bà làm thủ tục)?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 8. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ đơn giản, dễ kê khai của hồ sơ làm thủ tục cấp Giấy khai sinh do cơ quan hành chính nhà nước quy định?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 9. Ông/Bà cho biết mức độ thuận tiện trong thực hiện quy trình cấp Giấy khai sinh của cơ quan hành chính nhà nước?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thủ tục hành chính cấp Giấy khai sinh?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

### III. CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC CHO NGƯỜI DÂN

**Câu 11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực của công chức giải quyết thủ tục cấp Giấy khai sinh?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 12. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình, chu đáo của công chức giải quyết thủ tục cấp Giấy khai sinh?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 13. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự rõ ràng, dễ hiểu trong hướng dẫn của công chức giải quyết thủ tục cấp Giấy khai sinh?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 14. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo, tuân thủ đúng quy trình giải quyết công việc của công chức giải quyết thủ tục cấp Giấy khai sinh?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 15. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của công chức giải quyết thủ tục cấp Giấy khai sinh cho người dân?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

#### IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GIẤY KHAI SINH

**Câu 16.** Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin trên Giấy khai sinh đã nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 17.** Về thời gian giải quyết thủ tục cấp Giấy khai sinh:

- Số lần Ông/Bà đi lại để làm thủ tục cấp Giấy khai sinh:.....

- Việc trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước có đúng hẹn không? (đánh dấu X vào ô tương ứng dưới đây)

Sớm hơn giấy hẹn	Đúng hẹn	Muộn hơn giấy hẹn

- Theo Ông/Bà thời gian giải quyết thủ tục cấp Giấy khai sinh mà cơ quan hành chính nhà nước đã thực hiện có hợp lý không?

(1= rất không hợp lý; 2 = không hợp lý; 3 = bình thường; 4 = hợp lý; 5 = rất hợp lý)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 18.** Về chi phí mà Ông/Bà phải trả khi làm thủ tục cấp Giấy khai sinh:

- Khi làm thủ tục cấp Giấy khai sinh, Ông/Bà có phải trả thêm khoản chi phí nào khác ngoài quy định của cơ quan hành chính nhà nước không?

Có                       Không

- Theo Ông/Bà khoản chi phí phải nộp theo quy định khi làm thủ tục cấp Giấy khai sinh có hợp lý không?

(1= rất không hợp lý; 2 = không hợp lý; 3 = bình thường; 4 = hợp lý; 5 = rất hợp lý)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



**Câu 19. Về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:**

**- Trong quá trình làm Giấy khai sinh Ông/Bà có phản ánh, kiến nghị gì với cơ quan hành chính nhà nước không:**

Có                       Không

(Nếu trả lời “có” thì tiếp tục trả lời câu 19; nếu trả lời “không” thì chuyển sang câu 20)

**- Mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí (hòm thư/số điện thoại phản ánh, kiến nghị/bố trí phòng tiếp dân, lịch tiếp dân và người tiếp dân...)?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**- Xin ông/bà cho biết đánh giá của mình về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:**

- |                          |                    |
|--------------------------|--------------------|
| 1. Rất thiếu trách nhiệm | 4. Trách nhiệm     |
| 2. Thiếu trách nhiệm     | 5. Rất trách nhiệm |
| 3. Bình thường           |                    |

**Câu 20. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về kết quả giải quyết thủ tục cấp Giấy khai sinh?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

## **V. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GIẤY KHAI SINH**

**Câu 21. Sau tất cả những đánh giá ở trên, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục cấp Giấy khai sinh của cơ quan hành chính nhà nước?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

## VI. GỢI Ý CẢI TIẾN VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GIẤY KHAI SINH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

**Câu 22.** Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước giải quyết thủ tục cấp Giấy khai sinh 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 về cơ quan cấp Giấy khai sinh và thủ tục cấp Giấy khai sinh
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục cấp Giấy khai sinh
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính về cấp Giấy khai sinh
- Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục cấp Giấy khai sinh
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính
- Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức
- Rút ngắn thời gian cấp Giấy khai sinh
- Giảm phí/lệ phí cấp Giấy khai sinh
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (xin ghi cụ thể)

.....

.....

.....

.....

.....

**XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ !**





Mã số phiếu:.....

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG  
CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH  
CẤP GIẤY ĐĂNG KÝ KẾT HÔN**

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính cấp Giấy đăng ký kết hôn.

Bộ Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

Đề nghị Ông/Bà:

- Đánh dấu (x) vào ô vuông( ) trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có ô vuông trước mỗi phương án trả lời.

- Khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) tương ứng với mức điểm mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có thang điểm.

**Xin Ông/Bà trả lời câu hỏi ở các trang sau.**

### 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:

- Biết đọc, biết viết
- 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 nêu rõ*) .....

#### 4. Nghề nghiệp:

- Nội trợ/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân
- Cán bộ/công chức/viên chức/lực lượng Quân đội nhân dân/lực lượng Công an nhân dân
- Khác (*xin nêu rõ*): .....

## B. PHẦN CÂU HỎI

### I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ CẤP GIẤY ĐĂNG KÝ KẾT HÔN (GDKKH)

**Câu 1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin về cơ quan cấp Giấy đăng ký kết hôn qua hình thức nào (cơ quan nào cấp GDKKH, 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...).
- Quang mạng internet.
- Khác (xin nêu rõ):

.....  
.....

**Câu 2. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ cấp GDKKH?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 3. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin về dịch vụ cấp GDKKH?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 4. Về trang thiết bị tại nơi giải quyết thủ tục cấp GDKKH:**

**- Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ hiện đại của các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp GDKKH?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**- Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ thuận tiện trong sử dụng các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp GDKKH?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 5. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm thủ tục cấp GDKKH?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 6. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình khi tiếp cận dịch vụ cấp GDKKH?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

## **II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP GIẤY ĐĂNG KÝ KẾT HÔN**

**Câu 7. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ công khai đầy đủ các quy định về thủ tục cấp GDKKH tại cơ quan hành chính nhà nước (nơi Ông/Bà làm thủ tục)?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 8. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ đơn giản, dễ kê khai của hồ sơ làm thủ tục cấp GDKKH do cơ quan hành chính nhà nước quy định?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 9. Ông/Bà cho biết mức độ thuận tiện trong thực hiện quy trình cấp GDKKH của cơ quan hành chính nhà nước?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thủ tục hành chính cấp GDKKH?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

### III. CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC CHO NGƯỜI DÂN

**Câu 11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực của công chức giải quyết thủ tục cấp GDKKH?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 12. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình, chu đáo của công chức giải quyết thủ tục cấp GDKKH?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 13. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự rõ ràng, dễ hiểu trong hướng dẫn của công chức giải quyết thủ tục cấp GDKKH?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 14. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo, tuân thủ đúng quy trình giải quyết công việc của công chức giải quyết thủ tục cấp GDKKH?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 15. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của công chức giải quyết thủ tục cấp GDKKH cho người dân?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

#### IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GIẤY DĂNG KÝ KẾT HÔN

**Câu 16.** Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin trên GDKKH đã nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 17.** Về thời gian giải quyết thủ tục cấp GDKKH:

- Số lần Ông/Bà đi lại để làm thủ tục cấp GDKKH: .....

- Việc trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước có đúng hạn không? (đánh dấu X vào ô tương ứng dưới đây)

Sớm hơn giấy hẹn	Đúng hạn	Muộn hơn giấy hẹn

- Theo Ông/Bà thời gian giải quyết thủ tục cấp GDKKH mà cơ quan hành chính nhà nước đã thực hiện có hợp lý không?

(1= rất không hợp lý; 2 = không hợp lý; 3 = bình thường; 4 = hợp lý; 5 = rất hợp lý)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 18.** Về chi phí mà Ông/Bà phải trả khi làm thủ tục cấp GDKKH:

- Khi làm thủ tục cấp GDKKH, Ông/Bà có phải trả thêm khoản chi phí nào khác ngoài quy định của cơ quan hành chính nhà nước không?

Có

Không

- Theo Ông/Bà khoản chi phí phải nộp theo quy định khi làm thủ tục cấp GDKKH có hợp lý không?

(1= rất không hợp lý; 2 = không hợp lý; 3 = bình thường; 4 = hợp lý; 5 = rất hợp lý)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



**Câu 19. Về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:**

*- Trong quá trình làm GDKKH Ông/Bà có phản ánh, kiến nghị gì với cơ quan hành chính nhà nước không:*

Có                       Không

*(Nếu trả lời “có” thì tiếp tục trả lời câu 19; nếu trả lời “không” thì chuyển sang câu 20)*

*- Mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí (hòm thư/số điện thoại phản ánh, kiến nghị/bố trí phòng tiếp dân, lịch tiếp dân và người tiếp dân...)?*

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

*- Xin ông/bà cho biết đánh giá của mình về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:*

- |                          |                    |
|--------------------------|--------------------|
| 1. Rất thiếu trách nhiệm | 4. Trách nhiệm     |
| 2. Thiếu trách nhiệm     | 5. Rất trách nhiệm |
| 3. Bình thường           |                    |

**Câu 20. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về kết quả giải quyết thủ tục cấp GDKKH?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

**V. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GIẤY ĐĂNG KÝ KẾT HÔN**

**Câu 21. Sau tất cả những đánh giá ở trên, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục cấp GDKKH của cơ quan hành chính nhà nước?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

## VI. GỢI Ý CẢI TIẾN VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GIẤY ĐĂNG KÝ KẾT HÔN CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

*Câu 22. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước giải quyết thủ tục cấp GDKKH 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 về cơ quan cấp GDKKH và thủ tục cấp GDKKH
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục cấp GDKKH
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính về cấp GDKKH
- Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục cấp GDKKH
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính
- Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức
- Rút ngắn thời gian cấp GDKKH
- Giảm phí/lệ phí cấp GDKKH
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin ghi cụ thể*)

.....

.....

.....

.....

.....

**XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ !**





Mã số phiếu:.....

## **PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT**

### **A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

#### **I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân 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 giải quyết thủ tục hành chính cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

Bộ Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

#### **II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

Đề nghị Ông/Bà:

- Đánh dấu (x) vào ô vuông( ) trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có ô vuông trước mỗi phương án trả lời.

- Khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) tương ứng với mức điểm mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có thang điểm.

**Xin Ông/Bà trả lời câu hỏi ở các trang sau.**

### 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:

- Biết đọc, biết viết
- 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 nêu rõ*) .....

#### 4. Nghề nghiệp:

- Nội trợ/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân
- Cán bộ/công chức/viên chức/lực lượng Quân đội nhân dân/lực lượng Công an nhân dân
- Khác (*xin nêu rõ*): .....

## B. PHẦN CÂU HỎI

### I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT (GCNQSDĐ)

**Câu 1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin về cơ quan cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất qua hình thức nào (cơ quan nào cấp GCNQSDĐ, 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...).
- Quang mạng internet.
- Khác (xin nêu rõ):

.....  
.....

**Câu 2. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ cấp GCNQSDĐ?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 3. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin về dịch vụ cấp GCNQSDĐ?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 4. Về trang thiết bị tại nơi giải quyết thủ tục cấp GCNQSDĐ:**

**- Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ hiện đại của các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp GCNQSDĐ?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**- Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ thuận tiện trong sử dụng các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp GCNQSDĐ?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 5. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm thủ tục cấp GCNQSDĐ?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 6. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình khi tiếp cận dịch vụ cấp GCNQSDĐ?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

## II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP GCNQSDĐ

**Câu 7. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ công khai đầy đủ các quy định về thủ tục cấp GCNQSDĐ tại cơ quan hành chính nhà nước (hoặc nơi Ông/Bà làm thủ tục)?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 8. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ đơn giản, dễ kê khai của hồ sơ làm thủ tục cấp GCNQSDĐ do cơ quan hành chính nhà nước quy định?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 9. Ông/Bà cho biết mức độ thuận tiện trong thực hiện quy trình cấp GCNQSDĐ của cơ quan hành chính nhà nước?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thủ tục hành chính cấp GCNQSDĐ?**

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

### **III. CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC CHO NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC**

**Câu 11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực của công chức giải quyết thủ tục cấp GCNQSDĐ?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 12. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình, chu đáo của công chức giải quyết thủ tục cấp GCNQSDĐ?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 13. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự rõ ràng, dễ hiểu trong hướng dẫn của công chức giải quyết thủ tục cấp GCNQSDĐ?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 14. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo, tuân thủ đúng quy trình giải quyết công việc của công chức giải quyết thủ tục cấp GCNQSDĐ?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 15. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của công chức giải quyết thủ tục cấp GCNQSDĐ cho người dân, tổ chức?**

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

#### IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GCNQSDĐ

**Câu 16. Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin trên GCNQSDĐ đã nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 17. Về thời gian giải quyết thủ tục cấp GCNQSDĐ:**

- Số lần Ông/Bà đi lại để làm thủ tục cấp GCNQSDĐ:.....

- Việc trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước có đúng hạn không? (đánh dấu X vào ô tương ứng dưới đây)

Sớm hơn giấy hẹn	Đúng hạn	Muộn hơn giấy hẹn

- Theo Ông/Bà thời gian giải quyết thủ tục cấp GCNQSDĐ mà cơ quan hành chính nhà nước đã thực hiện có hợp lý không?

(1= rất không hợp lý; 2 = không hợp lý; 3 = bình thường; 4 = hợp lý; 5 = rất hợp lý)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 18. Về chi phí mà Ông/Bà phải trả khi làm thủ tục cấp GCNQSDĐ:**

- Khi làm thủ tục cấp GCNQSDĐ, Ông/Bà có phải trả thêm khoản chi phí nào khác ngoài quy định của cơ quan hành chính nhà nước không?

Có

Không

- Theo Ông/Bà khoản chi phí phải nộp theo quy định khi làm thủ tục cấp GCNQSDĐ có hợp lý không?

(1= rất không hợp lý; 2 = không hợp lý; 3 = bình thường; 4 = hợp lý; 5 = rất hợp lý)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



**Câu 19. Về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:**

**- Trong quá trình làm GCNQSDĐ Ông/Bà có phản ánh, kiến nghị gì với cơ quan hành chính nhà nước không:**

Có                       Không

(Nếu trả lời “có” thì tiếp tục trả lời câu 19; nếu trả lời “không” thì chuyển sang câu 20)

**- Mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí (hòm thư/số điện thoại phản ánh, kiến nghị/bố trí phòng tiếp dân, lịch tiếp dân và người tiếp dân...)?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**- Xin ông/bà cho biết đánh giá của mình về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:**

- |                          |                    |
|--------------------------|--------------------|
| 1. Rất thiếu trách nhiệm | 4. Trách nhiệm     |
| 2. Thiếu trách nhiệm     | 5. Rất trách nhiệm |
| 3. Bình thường           |                    |

**Câu 20. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về kết quả giải quyết thủ tục cấp GCNQSDĐ?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

**V. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GCNQSDĐ**

**Câu 21. Sau tất cả những đánh giá ở trên, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục cấp GCNQSDĐ của cơ quan hành chính nhà nước?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

## VI. GỢI Ý CẢI TIẾN VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GCNQSDĐ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

**Câu 22. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước giải quyết thủ tục cấp GCNQSDĐ 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 về cơ quan cấp GCNQSDĐ và thủ tục cấp GCNQSDĐ
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục cấp GCNQSDĐ
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính về cấp GCNQSDĐ
- Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục cấp GCNQSDĐ
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính
- Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức
- Rút ngắn thời gian cấp GCNQSDĐ
- Giảm phí/lệ phí cấp GCNQSDĐ
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác *(xin ghi cụ thể)*

.....

.....

.....

.....

.....

**XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ !**

*197*



Mã số phiếu:.....

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG  
CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH  
CẤP GIẤY PHÉP XÂY DỰNG NHÀ Ở**

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân 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 giải quyết thủ tục hành chính cấp Giấy phép xây dựng nhà ở.

Bộ Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

Đề nghị Ông/Bà:

- Đánh dấu (x) vào ô vuông (□) trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có ô vuông trước mỗi phương án trả lời.

- Khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) tương ứng với mức điểm mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có thang điểm.

**Xin Ông/Bà trả lời câu hỏi ở các trang sau.**

### 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:

- Biết đọc, biết viết
- 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 nêu rõ*) .....

#### 4. Nghề nghiệp:

- Nội trợ/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân
- Cán bộ/công chức/viên chức/lực lượng Quân đội nhân dân/lực lượng Công an nhân dân
- Khác (*xin nêu rõ*): .....

## B. PHẦN CÂU HỎI

### I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ CẤP GIẤY PHÉP XÂY DỰNG NHÀ Ở (GPXDN)

**Câu 1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin về cơ quan cấp Giấy phép xây dựng nhà ở qua hình thức nào (cơ quan nào cấp GPXDN, 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...).
- Quang mạng internet.
- Khác (xin nêu rõ):

.....  
.....

**Câu 2. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ cấp GPXDN?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 3. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin về dịch vụ cấp GPXDN?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 4. Về trang thiết bị tại nơi giải quyết thủ tục cấp GPXDN:**

**- Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ hiện đại của các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp GPXDN?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**- Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ thuận tiện trong sử dụng các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp GPXDN?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 5. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm thủ tục cấp GPXDN?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 6. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình khi tiếp cận dịch vụ cấp GPXDN?**

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

## II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP GPXDN

**Câu 7. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ công khai đầy đủ các quy định về thủ tục cấp GPXDN tại cơ quan hành chính nhà nước (nơi Ông/Bà làm thủ tục)?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 8. Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ đơn giản, dễ kê khai của hồ sơ làm thủ tục cấp GPXDN do cơ quan hành chính nhà nước quy định?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 9. Ông/Bà cho biết mức độ thuận tiện trong thực hiện quy trình cấp GPXDN của cơ quan hành chính nhà nước?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thủ tục hành chính cấp GPXDN?**

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

### III. CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC CHO NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC

**Câu 11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực của công chức giải quyết thủ tục cấp GPXDN?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 12. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình, chu đáo của công chức giải quyết thủ tục cấp GPXDN?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 13. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự rõ ràng, dễ hiểu trong hướng dẫn của công chức giải quyết thủ tục cấp GPXDN?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 14. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo, tuân thủ đúng quy trình giải quyết công việc của công chức giải quyết thủ tục cấp GPXDN?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 15. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của công chức giải quyết thủ tục cấp GPXDN cho người dân?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

#### IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GPXDN

**Câu 16.** Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin trên GPXDN đã nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 17.** Về thời gian giải quyết thủ tục cấp GPXDN:

- Số lần Ông/Bà đi lại để làm thủ tục cấp GPXDN:.....

- Việc trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước có đúng hẹn không? (đánh dấu X vào ô tương ứng dưới đây)

Sớm hơn giấy hẹn	Đúng hẹn	Muộn hơn giấy hẹn

- Theo Ông/Bà thời gian giải quyết thủ tục cấp GPXDN mà cơ quan hành chính nhà nước đã thực hiện có hợp lý không?

(1= rất không hợp lý; 2 = không hợp lý; 3 = bình thường; 4 = hợp lý; 5 = rất hợp lý)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Câu 18.** Về chi phí mà Ông/Bà phải trả khi làm thủ tục cấp GPXDN:

- Khi làm thủ tục cấp GPXDN, Ông/Bà có phải trả thêm khoản chi phí nào khác ngoài quy định của cơ quan hành chính nhà nước không?

Có

Không

- Theo Ông/Bà khoản chi phí phải nộp theo quy định khi làm thủ tục cấp GPXDN có hợp lý không?

(1= rất không hợp lý; 2 = không hợp lý; 3 = bình thường; 4 = hợp lý; 5 = rất hợp lý)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



**Câu 19. Về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:**

**- Trong quá trình làm GPXDN Ông/Bà có phản ánh, kiến nghị gì với cơ quan hành chính nhà nước không:**

Có                       Không

(Nếu trả lời “có” thì tiếp tục trả lời câu 19; nếu trả lời “không” thì chuyển sang câu 20)

**- Mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí (hòm thư/số điện thoại phản ánh, kiến nghị/bố trí phòng tiếp dân, lịch tiếp dân và người tiếp dân...)?**

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**- Xin ông/bà cho biết đánh giá của mình về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:**

- |                          |                    |
|--------------------------|--------------------|
| 1. Rất thiếu trách nhiệm | 4. Trách nhiệm     |
| 2. Thiếu trách nhiệm     | 5. Rất trách nhiệm |
| 3. Bình thường           |                    |

**Câu 20. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về kết quả giải quyết thủ tục cấp GPXDN?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

**V. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GPXDN**

**Câu 21. Sau tất cả những đánh giá ở trên, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục cấp GPXDN của cơ quan hành chính nhà nước?**

- |                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Rất không hài lòng | 4. Hài lòng     |
| 2. Không hài lòng     | 5. Rất hài lòng |
| 3. Bình thường        |                 |

## VI. GỢI Ý CẢI TIẾN VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GPXDN CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

**Câu 22. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước giải quyết thủ tục cấp GPXDN 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 về cơ quan cấp GPXDN và thủ tục cấp GPXDN
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục cấp GPXDN
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính về cấp GPXDN
- Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục cấp GPXDN
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính
- Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức
- Rút ngắn thời gian cấp GPXDN
- Giảm phí/lệ phí cấp GPXDN
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin ghi cụ thể*)

.....

.....

.....

.....

.....

**XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ !** 