

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc phê duyệt Đề án “Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội”**

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

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

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của 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";

Căn cứ Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND ngày 08/3/2016 của UBND Thành phố về việc ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội;

Theo đề nghị của Viện trưởng Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội tại Tờ trình số 515/TTr-VNC ngày 15 tháng 12 năm 2016,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt Đề án “Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội và các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã tổ chức triển khai thực hiện Đề án.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND Thành phố, Giám đốc Sở Nội vụ, Viện trưởng Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- TT: TU, HĐND;
- Chủ tịch UBND TP;
- Các PCT UBND TP;
- Bảo hiểm XH HN, Bộ Tư lệnh Thủ đô, Công an TP, Cục Thuế HN, Cục Hải quan HN, Cục Thi hành án dân sự HN, Cảnh sát PCCC HN, Kho bạc NN HN, Ngân hàng NN chi nhánh HN;
- VPUBTP: Các PVP; Các phòng: NC, TKBT, TH;
- Lưu: VT, NC(B), VNC.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN**

**CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Đức Chung**

Hà Nội, ngày 18 tháng 01 năm 2017

**ĐỀ ÁN**

**“Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội”**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 359/QĐ-UBND ngày 18 tháng 01 năm 2017 của UBND thành phố Hà Nội)*

**I. CĂN CỨ PHÁP LÝ VÀ SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ ÁN**

**1. Căn cứ pháp lý**

Trong những năm gần đây, công cuộc cải cách hành chính nhà nước (CCHC) đã thu được nhiều kết quả khả quan. Nghị quyết 38-CP ngày 4/5/1994 của Chính phủ đã đánh dấu một bước quan trọng trong việc đơn giản hóa thủ tục hành chính (TTHC), cải thiện mối quan hệ giữa cơ quan, tổ chức hành chính và công dân. Tiếp đó, quy chế thực hiện cơ chế “một cửa” ở các cơ quan hành chính được ban hành cùng với việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước bước đầu mang lại nhiều hiệu quả. Ngày 22/6/2007, Thủ tướng Chính phủ có quyết định số 93/2007/QĐ-TTg về ban hành quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương nhằm hoàn thiện hơn nữa việc thực hiện cơ chế “một cửa” phù hợp với từng loại thủ tục hành chính. Ngày 25/3/2015 Thủ tướng Chính phủ có Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước địa phương. Chính phủ không những đã và đang thực hiện các đề án về đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ, công chức, đặc biệt là những người trực tiếp giao tiếp, giải quyết các yêu cầu của công dân mà còn thực hiện đề án hiện đại hoá hành chính nhà nước, đẩy mạnh xây dựng các công sở hành chính khang trang. Thành phố Hà Nội là một trong những đơn vị đi đầu trong việc cải cách thủ tục hành chính trên phạm vi cả nước, theo cơ chế một cửa liên thông. Kết quả bước đầu của công tác này là quy trình, thủ tục hành chính được công khai, minh bạch và tạo được sự thuận tiện cho tổ chức, công dân.

Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 được ban hành tại Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ đặt ra một trong những mục tiêu quan trọng là “bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt

mức trên 60% vào năm 2015 và trên 80% vào năm 2020”. Để cụ thể hoá mục tiêu này, Chính phủ đã giao Bộ Nội vụ chủ trì xây dựng Đề án “Xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”. Qua quá trình triển khai xây dựng, Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012, 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”. Theo đó, một phương pháp chung, thống nhất về đo lường, xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (gọi chung là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính) đã được áp dụng để đánh giá kết quả, chất lượng cung cấp các dịch vụ hành chính công do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp.

Một trong những nội dung quan trọng của công tác cải cách hành chính là nâng cao chất lượng dịch vụ công và nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đảm bảo sự hài lòng của người dân, tổ chức. Vấn đề cốt lõi này đã được thể hiện trong nhiều văn bản của Trung ương và thành phố: Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Chương trình số 08-CTr/TU ngày 18/10/2011 của Thành ủy Hà Nội Khóa XV về “Đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao trách nhiệm và chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức giai đoạn 2011-2015”; Kế hoạch số 38-KH/BCĐ ngày 18/12/2011 của Ban Chỉ đạo của Thành ủy khóa XV về “Đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao trách nhiệm và chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức giai đoạn 2011-2015”; Quyết định số 1909/QĐ-UBND ngày 08/5/2012 của UBND thành phố Hà Nội trong đó nhấn mạnh công tác xây dựng và nâng cao chất lượng cán bộ, công chức, viên chức, hiện đại hóa hành chính, thực hiện cơ chế một cửa và một cửa liên thông trong thủ tục hành chính; Chương trình số 08-Ctr/TU ngày 26/4/2016: “Đẩy mạnh cải cách hành chính, tạo bước chuyển mạnh về kỷ luật, kỷ cương, ý thức trách nhiệm, chất lượng phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức giai đoạn 2016 – 2020”.

Ngày 08/3/2016, UBND thành phố Hà Nội ban hành Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội, trong đó đã quy định rõ việc lấy ý kiến người dân, cá nhân, tổ chức đánh giá về mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị là một khâu trong trình tự thực hiện thủ tục hành chính, do đó, cần ban hành Đề án hướng dẫn khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước để hoạt động này được tiến hành đồng bộ, thống nhất chung trong toàn Thành phố, bao quát các dịch vụ hành chính công do các cấp, ngành thực hiện

thuộc Thành phố, trong đó xác định đơn vị chủ trì, điều phối công tác khảo sát là một đơn vị độc lập, các TTHC được khảo sát gắn với các sở, ban, ngành, quận, huyện, thị xã và việc này cần được tiến hành thường xuyên, liên tục, đảm bảo hiệu quả, góp phần cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính thành phố.

## **2. Sự cần thiết trên phương diện thực tiễn**

### **a) Tình hình triển khai đo lường mức độ hài lòng trong cả nước**

Năm 2015, Bộ Nội vụ lần đầu tiên đã công bố kết quả xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính dựa trên kết quả khảo sát 06 dịch vụ hành chính công: cấp CMND, Quyền sử dụng đất, Xây dựng nhà ở, Chứng thực, Kết hôn, Khai sinh (SIPAS 2015). Công việc khảo sát, đánh giá được tiến hành tại 10 tỉnh thành phố (chiếm 15,87% số tỉnh thành phố trong cả nước) và 36 quận/huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (chiếm 6% số quận/ huyện của cả nước). Tổng quát tỷ lệ số người được hỏi hài lòng về 06 thủ tục khảo sát theo 4 yếu tố cơ bản như sau:

- Về tiếp cận dịch vụ: tỷ lệ số người được hỏi hài lòng đạt từ 73,7% - 86,19%;
- Về thủ tục hành chính: 73% - 88,7%;
- Về sự phục vụ của công chức: 74,3% - 87,2%;
- Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 73,7% - 89,8%<sup>(1)</sup>;

Kết quả còn cho thấy các chỉ số đánh giá về chất lượng các yếu tố của dịch vụ có mối tương quan thuận chiều với các chỉ số hài lòng của từng yếu tố và toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính ở cả 06 TTHC được khảo sát. Tăng cường khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với các thủ tục hành chính tiến tới xây dựng một nền hành chính hiện đại, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu và lợi ích của người dân.

### **b) Tình hình triển khai đo lường mức độ hài lòng của thành phố Hà Nội**

Trong thời gian qua, công tác CCHC đã được thành phố Hà Nội xác định là khâu đột phá và được triển khai đồng bộ từ cấp Thành phố đến các cơ quan, đơn vị quận huyện với các chương trình, dự án, đề án được cụ thể hóa phù hợp cho mỗi giai đoạn. Kết quả, trong 10 năm qua cho thấy nền hành chính của thành phố Hà Nội đã có những chuyển biến tích cực và đã đạt được những kết quả quan trọng, đã được Bộ Nội vụ xếp hạng cao (chỉ số CCHC đứng thứ 7/63 tỉnh, thành năm 2012, đứng thứ 5/63 năm 2013, đứng thứ 3/63 năm 2014 và đứng thứ 9/63 năm 2015).

Căn cứ Quyết định 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “*Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước*”; Công văn

---

<sup>(1)</sup> Báo cáo SIPAS 2015 (Bộ Nội vụ)

1159/BNV-CCHC ngày 10/4/2014 của Bộ Nội vụ về 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 thông qua điều tra xã hội học, từ năm 2014 Viện nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội tham mưu trình thành phố ban hành Kế hoạch *Khảo sát mức độ hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội*. Trên cơ sở đó, Thành phố giao cho Viện chủ trì thực hiện đánh giá sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính thành phố Hà Nội, cụ thể:

+ Năm 2014, Thành phố ban hành Kế hoạch số 134/KH-UBND về việc điều tra, khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính thành phố Hà Nội năm 2014. Theo đó, các dịch vụ hành chính công được tiến hành khảo sát gồm: *cấp giấy phép xây dựng nhà ở, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp giấy chứng minh nhân dân, cấp giấy khai sinh, chứng thực, đăng ký kết hôn*. Phạm vi khảo sát được điều tra chọn mẫu ở tất cả các quận, huyện, thị xã của Hà Nội và mỗi quận, huyện, thị xã tiến hành khảo sát một số xã, phường, thị trấn. Đối tượng khảo sát là các tổ chức và người dân đã có giao dịch dịch vụ hành chính công được lựa chọn để khảo sát và được xác định trong phạm vi khảo sát năm 2014. Kết quả khảo sát: Dịch vụ hành chính công có tỷ lệ hài lòng cao nhất là CMND (đạt 91.33%), thứ hai là Giấy khai sinh (đạt 87.09%), tiếp đó là Đăng ký kết hôn (đạt 84.57%), Giấy phép xây dựng nhà ở (đạt 80.68%), sau đến chứng thực (78.05%), thấp nhất là Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (71.16%).

+ Năm 2015, Thành phố ban hành Kế hoạch số 192/KH-UBND về điều tra khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức và người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Thành phố Hà Nội, xác định các dịch vụ tiến hành khảo sát gồm: *cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, cấp chứng chỉ quy hoạch*.

***Quá trình thực hiện cho thấy những thuận lợi, khó khăn khi triển khai khảo sát:***

+ Thuận lợi: Trong quá trình triển khai Khảo sát mức độ hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội đã nhận được sự đánh giá tích cực và đồng tình từ người dân và tổ chức khi được thể hiện suy nghĩ và có tiếng nói với các cơ quan cung ứng dịch vụ công. Công tác khảo sát đã đạt được những kết quả nhất định và cũng được người dân và tổ chức đánh giá cao sự phục vụ của các cơ quan hành chính thành phố và đa số đồng tình việc khảo sát cần tiến hành thường xuyên với các loại dịch vụ hành chính công để người dân có tiếng nói phản ánh đến các cơ quan quản lý nhà nước.

+ Khó khăn: Việc tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức chưa được thực hiện đồng bộ hàng năm, chưa có sự kế thừa và so sánh;

nhiều cơ quan cùng tiến hành khảo sát nhưng thiếu sự thống nhất về tiêu chí, phương thức khảo sát; một số cơ quan vừa thực hiện giải quyết các TTHC cho người dân và tổ chức lại vừa thực hiện khảo sát mức độ hài lòng nên thiếu tính độc lập, khách quan.

### **3. Sự cần thiết về phương diện khoa học**

Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý. Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân. “Một cửa liên thông” là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, công dân thuộc thẩm quyền của cơ quan hành chính nhà nước từ tiếp nhận yêu cầu, hồ sơ đến trả lại kết quả chỉ thông qua một đầu mối là “bộ phận một cửa” tại cơ quan hành chính nhà nước.

Sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ hành chính công là mức độ đáp ứng dịch vụ của các cơ quan nhà nước so với nhu cầu và mong đợi của người dân. Khi xem xét sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công, nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng có mối quan hệ tích cực giữa niềm tin đối với Chính phủ và sự hài lòng của công chúng với dịch vụ mà Chính phủ cung cấp. 5 nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công là kết quả thực hiện, thời gian giao dịch, trình độ cán bộ công chức, sự công bằng và sự chu đáo. Bên cạnh đó, chất lượng là một yếu tố then chốt tác động đến sự hài lòng của công dân. Mô hình đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính phải bao gồm các mặt: thái độ, trách nhiệm, tác phong của cán bộ công chức, cơ sở vật chất và điều kiện hỗ trợ, các nội dung công khai công vụ, thủ tục hành chính và qui trình xử lý, thời gian giải quyết, lệ phí, cơ chế giám sát, góp ý.

Giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có mối tương quan chặt chẽ với nhau, trong nhiều trường hợp chất lượng dịch vụ càng tốt sự hài lòng của khách hàng càng cao. Việc đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ có ý nghĩa quan trọng nhằm tìm ra các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ và qua đó mang lại sự hài lòng cao hơn.

Bộ khung tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá mức độ hài lòng cá nhân, tổ chức do Bộ Nội vụ ban hành, qua thực tiễn đã phát huy tác dụng, có thể tổng hợp đo lường mức độ hài lòng, tuy nhiên bộ tiêu chí này chưa thực sự sát thực với tình hình thực tiễn công tác cải cách hành chính, phục vụ nhân dân của thành phố Hà Nội.

Nhận thức và yêu cầu của người dân tại mỗi địa phương khác nhau, phụ thuộc vào mức độ dân trí, yêu cầu của người dân, dẫn đến yêu cầu đánh giá về sự hài lòng là khác nhau.

Tuy vậy, cách thức đánh giá kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước Thành phố còn hạn chế, chưa cụ thể, định tính hơn định lượng do chưa có một hệ thống các công cụ đánh giá chuẩn mực và đồng bộ để theo dõi quá trình triển khai cũng như đánh giá kết quả đạt được về sự phục vụ của các cơ quan hành chính trực thuộc Thành phố hàng năm một cách khoa học. Do đó, việc triển khai *Đề án hướng dẫn thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước* là cần thiết để tiếp tục đánh giá, tìm ra nguyên nhân, các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân, tổ chức và mối quan hệ giữa đánh giá chất lượng và mức độ hài lòng, đồng thời giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các biện pháp, giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

## **II. MỤC TIÊU, YÊU CẦU CỦA ĐỀ ÁN**

### **1. Mục tiêu**

Thống nhất cách thức đo lường đảm bảo khách quan, chính xác mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội; trên cơ sở 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, cung cấp dịch vụ mang lại sự hài lòng ngày càng cao cho người dân, tổ chức; phát huy vai trò giám sát và tham gia thiết thực vào công tác cải cách hành chính của người dân, tổ chức, góp phần cải thiện hình ảnh cơ quan hành chính nhà nước, môi trường kinh doanh, môi trường văn hóa Thủ đô.

Góp phần thực hiện mục tiêu đến năm 2018, mức độ hài lòng của người dân và tổ chức về sự phục vụ của các cơ quan hành chính và giải quyết thủ tục hành chính đạt trên 80%.

### **2. Yêu cầu**

- Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước trực thuộc UBND Thành phố và các đơn vị hiệp quản có trách nhiệm xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện Đề án. Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của cơ quan đơn vị đều thực hiện lấy ý kiến cá nhân hoặc tổ chức để xác định mức độ hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính Thành phố. Kế hoạch thực hiện phải đảm bảo không trùng lặp, chồng chéo.

- Việc khảo sát mức độ hài lòng và xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (viết tắt là SIPAS) bảo đảm khoa học, độ tin cậy và 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. Thông qua khảo sát mức độ hài lòng và các thông tin thu được phân tích những khó khăn, bất cập hạn chế của công tác CCHC; trên cơ

sở đó đề ra giải pháp, biện pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính và mang lại sự hài lòng và lợi ích ngày càng cao cho người dân, tổ chức.

- Công tác khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức được thực hiện thường xuyên với phương châm đơn giản, gọn nhẹ, dễ làm, tiết kiệm và bảo đảm không làm ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, hướng dẫn, trả kết quả thủ tục hành chính cho các cá nhân, tổ chức.

### **III. NỘI DUNG CỦA ĐỀ ÁN**

#### **1. Phạm vi**

- Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị sau:

+ Các Sở, cơ quan ngang Sở, Ban quản lý các Khu công nghiệp và Chế xuất Hà Nội (sau đây gọi chung là Sở);

+ Các tổ chức hành chính trực thuộc Sở (sau đây gọi chung là Đơn vị cấp 2 thuộc Sở);

+ Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện);

+ Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã);

+ Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại thành phố Hà Nội (sau đây gọi chung là cơ quan ngành dọc), gồm: Cục Thuế thành phố Hà Nội, Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội, Công an thành phố Hà Nội, Cục Hải quan thành phố Hà Nội, Kho bạc nhà nước thành phố Hà Nội, Ngân hàng nhà nước chi nhánh thành phố Hà Nội, Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy thành phố Hà Nội, Cục Thi hành án dân sự thành phố Hà Nội và các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại cấp huyện.

- Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các TTHC liên thông thuộc các lĩnh vực: Đầu tư; đất đai; đăng ký kinh doanh; cấp giấy phép xây dựng; tư pháp; lao động, người có công và xã hội và các lĩnh vực khác...

#### **2. Đối tượng**

Đối tượng lấy ý kiến phục vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng là cá nhân, tổ chức có giao dịch TTHC, đã hoàn tất giao dịch, sử dụng dịch vụ của cơ quan hành chính trong kỳ đánh giá.

#### **3. Các yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội**

Các yếu tố, tiêu chí thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức là các yếu tố cơ bản liên quan đến dịch vụ hành chính công do



các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp, gồm:

**a) Tiếp cận thông tin về dịch vụ hành chính công**

- Đánh giá về tiếp cận thông tin về dịch vụ hành chính công

+ Sự đa dạng các nguồn thông tin về dịch vụ hành chính.

+ Sự thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính.

+ Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân, tổ chức về thông tin dịch vụ được cung cấp.

+ Tính hữu ích, chất lượng của các thông tin về dịch vụ hành chính.

- Sự hài lòng về tiếp cận thông tin về dịch vụ hành chính công

**b) Điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ**

- Đánh giá về điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ

+ Mức độ đáp ứng yêu cầu về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính (bãi giữ xe, bảng chỉ dẫn bộ phận một cửa, phòng chờ, ghế chờ, phiếu thứ tự...)

+ Sự tiện nghi, thoải mái của những sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân.

- Sự hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ

**c) Thủ tục hành chính**

- Đánh giá về quy định, yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ của TTHC

+ Sự công khai, minh bạch của TTHC.

+ Sự đơn giản, dễ hiểu trong các quy định về hồ sơ TTHC.

+ Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết TTHC.

+ Việc niêm yết, công khai các TTHC.

+ Thời gian quy định cho thực hiện các TTHC.

- Sự hài lòng đối với các quy định, yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ của TTHC.

**d) Sự phục vụ của cán bộ, công chức**

- Đánh giá về sự phục vụ của cán bộ, công chức

+ Thái độ phục vụ của công chức.

+ Năng lực, trách nhiệm trong giải quyết công việc của công chức.

+ Cách thức diễn đạt rõ ràng, dễ hiểu, kỹ năng, tính chuyên nghiệp trong hướng dẫn thực hiện TTHC của cán bộ công chức

+ Đánh giá mức độ thực hiện yêu cầu, đề nghị từ phía người dân, tổ chức

- Sự hài lòng về sự phục vụ của cán bộ, công chức

**e) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước**

- Đánh giá về kết quả giải quyết TTHC

+ Trách nhiệm hướng dẫn tra cứu kết quả thực hiện TTHC

+ Kết quả người dân, tổ chức nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước (phiếu nhận hồ sơ, phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, phiếu hẹn trả kết quả, kết quả giải quyết TTHC)

+ Thời gian giải quyết công việc, số lần đi lại.

+ Chi phí người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc.

- Sự hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính

**f) Việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin phản hồi**

- Đánh giá về tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin phản hồi

+ Điều kiện để phản ánh, kiến nghị: Việc niêm yết lịch tiếp dân, số điện thoại, hộp thư đường dây nóng và tên cán bộ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

+ Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.

+ Phản hồi thông tin phản ánh, kiến nghị

- Mức độ hài lòng về tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin phản hồi

**g) Mức độ hài lòng chung đối với toàn bộ dịch vụ hành chính**

Căn cứ các yếu tố, tiêu chí trên, cơ quan, đơn vị chủ trì khảo sát thiết kế thành bảng hỏi cụ thể để lấy ý kiến cá nhân, tổ chức.

**4. Phương pháp khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức**

**a) Chọn mẫu điều tra xã hội học**

- **Đối với điều tra, khảo sát quy mô toàn Thành phố**

Điều tra khảo sát, đo lường mức độ hài lòng quy mô toàn Thành phố (cấp Thành phố) do Viện nghiên cứu phát triển KT-XH Hà Nội chủ trì thực hiện, chỉ số hài lòng được thực hiện bằng phương pháp điều tra chọn mẫu. Mẫu được chọn đại diện cho toàn Thành phố. Phương pháp chọn mẫu được thiết kế cụ thể như sau:

+ *Xác định quy mô mẫu*: Căn cứ vào phương pháp xác định mẫu do Bộ Nội vụ quy định làm số tối thiểu để xác định cỡ mẫu điều tra khảo sát.

Quy mô mẫu được tính toán theo công thức sau:

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

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%).

Quy mô mẫu dựa trên số giao dịch đã được thực hiện năm trước liền kề và dự đoán lượng giao dịch để xác định quy mô mẫu điều tra, tính theo cách

xác định mẫu tại văn bản số 1159/BNVCCHC ngày 10/4/2014 của Bộ Nội vụ về 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 và căn cứ theo báo cáo của các đơn vị về số lượng giao dịch của mỗi loại dịch vụ hành chính công thuộc thành phố Hà Nội.

**- Đối với điều tra do cấp sở chủ trì**

Điều tra, khảo sát do cấp sở chủ trì nhằm đo lường mức độ hài lòng đối với các dịch vụ hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của sở và phục vụ công tác cải cách hành chính của đơn vị. Chọn mẫu điều tra do cấp Sở chủ trì thực hiện như sau:

+ Bước 1: Các sở, ban, ngành căn cứ vào tình hình thực tế của đơn vị mình hàng năm để lựa chọn ra một hoặc một số dịch vụ hành chính để thực hiện đo lường sự hài lòng của tổ chức và người dân.

+ Bước 2 : Sau khi đã lựa chọn được dịch vụ hành chính ở bước 1, các sở, ban, ngành chọn mẫu dựa trên cơ sở tổng số giao dịch trong năm của dịch vụ hành chính được các đơn vị 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 chọn mẫu đã nêu ở trên để tiến hành điều tra.

**- Đối với điều tra do cấp huyện chủ trì**

Điều tra, khảo sát do cấp huyện chủ trì nhằm đo lường mức độ hài lòng đối với các dịch vụ hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của huyện và phục vụ công tác cải cách hành chính của đơn vị. Chọn mẫu điều tra do cấp Huyện chủ trì thực hiện như sau:

+ *Đối với các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp huyện:* Các quận, huyện, thị xã thực hiện tương tự theo hai bước như đối với chọn mẫu điều tra cấp sở nêu trên.

+ *Đối với các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp xã:*

Chọn mẫu gồm 2 bước như sau:

Bước 1: Chọn xã, phường, thị trấn trực thuộc huyện:

Căn cứ vào yêu cầu và khả năng nguồn lực thực hiện (con người, kinh phí, thời gian...), các quận, huyện, thị xã có thể lựa chọn một trong hai cách: (i) chọn tất cả số đơn vị hành chính cấp xã để điều tra, khảo sát; (ii) tiến hành phân nhóm các xã, phường, thị trấn thành 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. Sau đó chọn ngẫu nhiên 20 - 30% số đơn vị cấp xã cho mỗi nhóm (chú ý đơn vị xã, phường, thị trấn là trung tâm hành chính của cấp huyện được chọn mặc định).

Bước 2: Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

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 đã được chọn ở bước 1.

Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp xã được chọn ở giai đoạn 1 theo công thức tính mẫu đã nêu ở trên.

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

Chọn người dân, tổ chức để điều tra tại mỗi xã được chọn theo phương pháp chọn ngẫu nhiên.

### **b) Cách thức tiến hành điều tra**

Tổ chức lấy ý kiến khảo sát mức độ hài lòng và điều tra xã hội học được thực hiện dưới hình thức để cá nhân, tổ chức tự nghiên cứu và trả lời. Các cơ quan, đơn vị 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:

*Cách 1: Điều tra tại bộ phận một cửa:* Sau khi cá nhân, tổ chức hoàn thành TTHC thì công chức tại bộ phận một cửa tiến hành khảo sát. Các cơ quan bố trí một góc riêng tại bộ phận một cửa, có bàn, ghế, bút, in sẵn phiếu, và có hòm phiếu để thuận tiện cho người dân trả lời khảo sát (**viết tắt là C1**).

*Cách 2:* Đối với các cơ quan, đơn vị sử dụng mẫu phiếu đơn giản (Mẫu 1) có thể in phiếu kèm theo giấy hẹn trả kết quả, sau khi người dân đến lấy kết quả sẽ hướng dẫn người dân bỏ phiếu vào hòm phiếu (**viết tắt là C2**).

*Cách 3: 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, các cơ quan tổ chức khảo sát, lấy ý kiến trực tiếp người dân, tổ chức tại Bộ phận một cửa hoặc thông qua website của cơ quan dựa trên mã số các TTHC (**viết tắt là C3**).

*Cách 4: Điều tra xã hội học trên cơ sở chọn mẫu* (**viết tắt là C4**):

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

- Phỏng vấn trực tiếp.
- Gửi phiếu điều tra (qua đường bưu điện hoặc hình thức khác).
- Phỏng vấn qua điện thoại.
- Trực tuyến qua cổng (trang) thông tin điện tử.
- Các hình thức phù hợp khác.

### **c) Xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức**

#### **- Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức**

Việc xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính thực hiện như quy định tại Quyết định 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của 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".

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.

+ **Các chỉ số hài lòng đối với từng yếu tố của dịch vụ hành chính:** 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 mẫu phiếu của Đề án này.

Chỉ số chất lượng các yếu tố của dịch vụ hành chính: 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 yếu tố, tiêu chí cụ thể của dịch vụ hành chính được xác định tại Đề án này. Chỉ số chất lượng các yếu tố của dịch vụ hành chính do người dân, tổ chức đánh giá có liên quan chặt chẽ tới sự hài lòng của người dân, tổ chức, thông qua đó giúp cơ quan hành chính nhà nước có cơ sở để cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ của mình.

#### - Phương pháp đánh giá, xác định chỉ số hài lòng

\* Phân tích dữ liệu:

Sau khi tiến hành khảo sát lấy ý kiến, các thông tin, dữ liệu thu thập được làm sạch và nhập vào phần mềm, sau đó dữ liệu được xử lý, phân tích và lưu trữ bằng phần mềm thống kê chuyên dụng SPSS.

\* Thang đo và mức độ đánh giá:

+ Các tiêu chí, tiêu chí thành phần được đánh giá bằng Thang đo Likert 5 mức độ từ 1 đến 5, trong đó mức 1 tương ứng với mức đánh giá thấp nhất, mức 5 tương ứng với mức đánh giá cao nhất.

+ Mức độ đánh giá đạt được trên mỗi tiêu chí, tiêu chí thành phần và kết quả chung theo các khoảng tương ứng như sau:

Mức	Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
Điểm số	1 - 1,8	1,81 - 2,6	2,61 - 3,4	3,41 - 4,2	4,21 - 5

\* Xác định chỉ số hài lòng:

+ Trên cơ sở mức độ đánh giá đạt được, việc xác định chỉ số hài lòng thực hiện theo công thức sau:

$$SIPAS = \frac{p}{P} \times 100\%$$

Trong đó: SIPAS: Chỉ số hài lòng;

p: Mức đánh giá thực tế đạt được (trung bình);

P: Mức đánh giá cao nhất.

Mức	Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
Chỉ số % tương ứng	Dưới 36%	36,1 - 52%	52,1 - 68%	68,1- 84%	Trên 84%

+ Chỉ số hài lòng được xác định cho từng tiêu chí, từng cơ quan, nhóm cơ quan, từng lĩnh vực hoặc theo yêu cầu cụ thể của cơ quan, đơn vị, địa phương được phân công chủ trì tổ chức khảo sát, đánh giá.

+ Bên cạnh xác định chỉ số hài lòng, cần phân tích, đánh giá các yếu tố làm cho tổ chức, cá nhân chưa hài lòng và tổng hợp các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức để nâng cao chất lượng phục vụ.

#### **d) Quy định về phiếu điều tra**

Việc in phiếu, kiểm phiếu và thống kê kết quả do đơn vị chủ trì điều tra khảo sát thực hiện. Đơn vị chủ trì khảo sát tổ chức lưu, bảo quản các phiếu khảo sát theo quy định.

#### **e) Xây dựng Báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng (xác định 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 của các đơn vị với các nội dung cơ bản sau đây:

- Giới thiệu chung:

+ 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 (nếu có);

+ 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 điều tra;
- + Bảng thống kê tổng số người dân, tổ chức đã được chọn điều tra xã hội học của từng lĩnh vực.
- + Bảng thống kê phiếu điều tra phát ra, thu về, hợp lệ và không hợp lệ.

**Bảng báo cáo kết quả:**

<b>STT</b>	<b>Tên Thủ tục hành chính</b>	<b>Số lượng Hồ sơ đến nộp</b>	<b>Số lượng Hồ sơ đủ điều kiện</b>	<b>Số lượng kết quả TTHC được trả</b>	<b>Chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ hành chính</b>
01					
02					
...					

Kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng bao gồm:

- Phiếu khảo sát đủ số lượng theo thiết kế phương án điều tra, đạt chất lượng và đảm bảo các tiêu chí khoa học.
- Bộ dữ liệu bao gồm đầy đủ thông tin, đáp ứng yêu cầu phân tích thống kê.
- Báo cáo tổng hợp kết quả điều tra, khảo sát và các báo cáo chuyên đề, trong đó:

- + Xác định cụ thể mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với từng lĩnh vực dịch vụ, từng nhóm cơ quan, đơn vị và trên phạm vi toàn thành phố;
- + Xác định được các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi giao dịch, sử dụng dịch vụ tại cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp và lượng hóa tác động của từng nhân tố;
- + Khuyến nghị, đề xuất các giải pháp, chính sách nhằm tăng cường chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp, nâng cao sự hài lòng cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

#### **IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP**

**1. Các cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội lấy ý kiến người dân và tổ chức đối với dịch vụ hành chính công do đơn vị mình cung cấp theo lộ trình như sau:**

- Năm 2017 khuyến khích thực hiện lấy ý kiến người dân và tổ chức.
- Từ năm 2018 các cơ quan, đơn vị xây dựng Kế hoạch hàng năm triển khai thực hiện Đề án này.

Hàng năm tổ chức các đợt tập trung lấy ý kiến người dân, tổ chức về mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thành

phố Hà Nội để tăng cường chỉ đạo và giám sát thực hiện (Thời gian cụ thể do Tổ công tác Thành phố chỉ đạo thực hiện Đề án quyết định) và công bố kết quả chỉ số mức độ hài lòng đối với dịch vụ hành chính thuộc thẩm quyền của đơn vị (Danh sách các cơ quan tại Phụ lục 3).

2. Việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng chung toàn Thành phố được thực hiện ít nhất 01 lần trong năm. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị chủ động triển khai thực hiện nhiều lần trong năm, đồng thời bảo đảm đúng lộ trình thực hiện chung toàn Thành phố.

3. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã, các cơ quan ngành dọc của Trung ương tại Thành phố:

a) Tổ chức tuyên truyền, phổ biến trong cơ quan, đơn vị, địa phương về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung Đề án. Nâng cao nhận thức của cá nhân, tổ chức về khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng, giúp họ thấy được trách nhiệm phối hợp tham gia khảo sát.

b) Chủ trì xây dựng và triển khai kế hoạch tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng theo hướng dẫn tại Đề án này. Kế hoạch bao gồm các nội dung: mục tiêu, yêu cầu, nội dung thực hiện, kinh phí, tổ chức thực hiện, bảng cách thức thực hiện khảo sát đo lường mức độ hài lòng (theo Phụ lục 1 kèm theo Đề án này) gửi về Tổ công tác chỉ đạo thực hiện Đề án (qua Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Hà Nội) muộn nhất vào ngày 15/12 hàng năm.

c) Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong thu thập, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức đánh giá về sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị mình quản lý. Phối hợp chặt chẽ, cung cấp thông tin đầy đủ cho Viện nghiên cứu phát triển KT-XH Hà Nội và các cơ quan có liên quan phục vụ việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng theo Kế hoạch triển khai hàng năm của thành phố.

d) Bố trí kinh phí trong dự toán kinh phí cải cách hành chính hàng năm và bảo đảm các nguồn lực thực hiện để triển khai khảo sát, đánh giá trong phạm vi được phân công thuận lợi, đúng quy định.

e) Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát về Ủy ban nhân dân Thành phố (thông qua Viện nghiên cứu phát triển KT-XH Hà Nội) trước ngày 30 tháng 11 hàng năm để xây dựng Báo cáo tổng hợp, xác định mức độ hài lòng trên phạm vi toàn Thành phố.

## **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Thành lập Tổ công tác chỉ đạo thực hiện Đề án**

UBND Thành phố thành lập Tổ công tác chỉ đạo thực hiện Đề án, thành phần gồm:

- Tổ trưởng: 01 đồng chí lãnh đạo UBND Thành phố
- Tổ phó thường trực: 01 đồng chí lãnh đạo Sở Nội vụ
- Tổ phó: 01 đồng chí lãnh đạo Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Hà Nội
- Các thành viên khác: Lãnh đạo, công chức một số Sở, ngành.



Trách nhiệm của Tổ công tác:

- Chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện nhiệm vụ được giao tại Đề án.
- Chỉ đạo xây dựng, triển khai Kế hoạch thực hiện Đề án hàng năm.
- Chỉ đạo việc đánh giá triển khai thực hiện Đề án.

## **2. Công bố, sử dụng kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng**

- Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Hà Nội chủ trì xây dựng kế hoạch và triển khai khảo sát, đo lường mức độ hài lòng cấp Thành phố hàng năm và tổng hợp kết quả mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các Sở, ngành, quận, huyện và tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố công bố kết quả chung trên toàn Thành phố.

- Các Sở, ngành, quận, huyện tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với các đơn vị trực thuộc phục vụ nâng cao mức độ hài lòng ở cấp mình và có trách nhiệm công bố công khai kết quả thông qua hội nghị, hội thảo, trang thông tin điện tử, các phương tiện thông tin đại chúng và cung cấp theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền; thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định của pháp luật về văn thư, lưu trữ.

- Kết quả về mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với từng cơ quan, đơn vị, từng lĩnh vực dịch vụ được công bố là thông tin chính thức, là cơ sở đánh giá chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập, phục vụ cho việc đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính thuộc Thành phố hàng năm.

- Căn cứ kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng được công bố, các cơ quan, đơn vị xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác, bình xét thi đua khen thưởng; xây dựng và thực hiện các giải pháp khắc phục các yếu kém, nâng cao chất lượng phục vụ, đẩy mạnh cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị, ngành, địa phương.

## **3. Trách nhiệm cụ thể của một số cơ quan, đơn vị**

### **a) Sở Nội vụ Hà Nội**

Sở Nội vụ là cơ quan thường trực hướng dẫn thực hiện Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND, chủ trì công tác xây dựng Kế hoạch triển khai, đôn đốc, giám sát, hàng năm trình UBND Thành phố Kế hoạch thực hiện Đề án này áp dụng chung trong toàn Thành phố nhằm khảo sát đánh giá mức độ hài lòng trên cơ sở đảm bảo độ tin cậy và tính đại diện các giao dịch thủ tục hành chính Thành phố.

Tổ chức thẩm định kết quả trước khi Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Hà Nội trình UBND Thành phố công bố kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức.

### **b) Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội**

Hàng năm phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng và triển khai kế

hoạch khảo sát, đo lường mức độ hài lòng cấp Thành phố và xây dựng báo cáo về chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị hành chính thuộc thành phố Hà Nội.

Tham gia hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ điều tra, khảo sát cho các đơn vị bảo đảm thực hiện Đề án này, tổ chức tập huấn các cán bộ đầu mối các đơn vị.

#### **c) Sở Tư pháp Hà Nội**

Cung cấp cho các Sở, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã mã số của các thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị để thực hiện hệ thống mã số hồ sơ hành chính theo quy định tại Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND.

#### **d) Sở Tài chính Hà Nội**

Kinh phí thực hiện Đề án này do ngân sách nhà nước đảm bảo, được bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của từng cơ quan, đơn vị theo quy định pháp luật về ngân sách nhà nước.

Sở Tài chính hướng dẫn chế độ thu, chi và việc quản lý, sử dụng các nguồn kinh phí đảm bảo cho việc thực hiện Đề án này.

#### **e) Sở Thông tin và Truyền thông Hà Nội**

Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan rà soát, đánh giá xây dựng kế hoạch bảo đảm việc đánh giá mức độ hài lòng bằng phương pháp trực tuyến phù hợp với lộ trình chung. Trong năm 2017 sẽ thí điểm ứng dụng công nghệ thông tin thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức tại các quận, huyện; tiến tới triển khai nhân rộng tại cấp sở, ngành và cấp xã, phường, thị trấn từ năm 2018.

Chủ trì, phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển KT - XH Hà Nội xây dựng hệ thống phần mềm khảo sát áp dụng chung cho toàn thành phố, tích hợp trên cổng thông tin điện tử của các cơ quan; tập trung khảo sát mức độ hài lòng về việc cung cấp, khai thác, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Chủ trì xây dựng các Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng: đảm bảo tổ chức, cá nhân có thể đánh giá mọi lúc, mọi nơi (tại bộ phận một cửa, trên cổng thông tin điện tử Thành phố hoặc trang/Cổng thông tin điện tử của các cơ quan hành chính nhà nước Thành phố), đảm bảo thống kê, phân tích, đánh giá theo phương pháp đã được hướng dẫn và phục vụ yêu cầu quản lý của các cơ quan nhà nước.

f) Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố Hà Nội, các tổ chức chính trị - xã hội và các đoàn thể cấp thành phố, cấp huyện đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện Đề án; giám sát quá trình thực hiện.

g) Đài Phát thanh - Truyền hình Hà Nội, Báo Hà Nội mới, Báo Kinh tế Đô thị và các cơ quan thông tin đại chúng của thành phố có trách nhiệm phổ

biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Đề án này, phối hợp cung cấp thông tin phục vụ điều tra, khảo sát, công bố kịp thời kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đến các tầng lớp nhân dân.

4. Cơ quan, đơn vị, địa phương chủ trì khảo sát, đo lường mức độ hài lòng ở cấp mình và lựa chọn các hình thức sau để thực hiện khảo sát:

- Trực tiếp thực hiện; đối với điều tra xã hội học thực hiện sau khi có Kế hoạch điều tra được cấp thẩm quyền phê duyệt và có sự tham gia ý kiến của Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Hà Nội.

- Hợp đồng với đơn vị tư vấn độc lập.

- Thuê khoán chuyên môn.

- Các hình thức khác phù hợp quy định pháp luật hiện hành.

#### 5. Trách nhiệm phối hợp của tổ chức, cá nhân

- Hợp tác với cơ quan, đơn vị chủ trì triển khai điều tra, khảo sát mức độ hài lòng, cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, trung thực để bảo đảm kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng chính xác và khách quan.

- Phản ánh, gửi ý kiến phản hồi về kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng, cách thức tổ chức thực hiện để các cơ quan chức năng rút kinh nghiệm, có giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện.

#### VI. KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

- Kết quả triển khai và thực hiện nhiệm vụ được giao trong Đề án này là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và công chức;

- Tổ chức, cá nhân hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ được giao trong Đề án này được xem xét, khen thưởng định kỳ, đột xuất theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng;

- Tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện Đề án này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện Đề án này, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân Thành phố (qua Sở Nội vụ) để xem xét, giải quyết./.



Nguyễn Đức Chung

## PHỤ LỤC 1

**Bảng kê cách thức thực hiện đo lường mức độ hài lòng đối với từng thủ tục hành chính**

STT	Tên nhóm thủ tục, tên thủ tục hành chính	Mức độ thực hiện trực tiếp (1,2,3,4) Dịch vụ công trực tuyến mức độ nào 1, 2, 3,4	Thực hiện bằng cách đề nghị cá nhân/tổ chức cho ý kiến đánh giá mức độ hài lòng theo cách thức nào C1, C2, C3 hay C4	Thực hiện bằng mẫu phiếu nào Phiếu 1, phiếu 2, phiếu 3	Ghi chú
<b>I</b>	Nhóm thủ tục số 1				
1.1	Thủ tục hành chính 1				
1.2.	Thủ tục hành chính 2				
	...				
<b>II</b>	Nhóm thủ tục số 2				
2.1	Thủ tục hành chính 1				
2.2.	Thủ tục hành chính 2				

*Ghi chú:* Trường hợp thủ tục hành chính chưa thực hiện lấy ý kiến khảo sát đo lường mức độ hài lòng, đề nghị đơn vị ghi rõ lý do, nguyên nhân vì sao.

**PHỤ LỤC 2**  
**MẪU PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG**

Các cơ quan, đơn vị căn cứ vào tình hình thực tế cũng như đặc điểm của cơ quan, đơn vị mình hoặc tính chất của các thủ tục hành chính khác nhau để lựa chọn các mẫu phiếu phù hợp để khảo sát

**1. Mẫu phiếu đơn giản: (In kèm theo phiếu hẹn trả kết quả)**

Đây là mẫu đánh giá giản đơn, đánh giá chung về mức độ hài lòng của người dân và tổ chức, áp dụng cho khảo sát do cấp sở, cấp huyện, cấp xã chủ trì. Mẫu này được sử dụng in kèm với phiếu hẹn trả kết quả, sau khi đến lấy kết quả người dân hoặc tổ chức sẽ đánh giá và bỏ vào thùng phiếu tại bộ phận một cửa:

**Mẫu phiếu số 1**

TT	Nội dung khảo sát	
1	- Tên thủ tục hành chính mà Ông/bà thực hiện:	.....
	- Mức độ hài lòng của Ông/bà về kết quả thực hiện thủ tục hành chính:	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
2	- Tên Công chức mà Ông/bà thực hiện giao dịch:	.....
	- Mức độ hài lòng của Ông/bà về sự phục vụ của cán bộ, công chức:	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
3	Nếu có điều chưa hài lòng về kết quả thực hiện TTHC và sự phục vụ đề nghị ông/bà cho biết rõ:	.....

**2. Mẫu phiếu rút gọn:**

Áp dụng cho khảo sát do cấp Sở hoặc cấp huyện chủ trì. Tại Bộ phận một cửa, mỗi đơn vị bố trí một địa điểm riêng (*in sẵn phiếu, có bàn, ghế, bút*) sau khi người dân đến lấy kết quả, công chức hướng dẫn người dân đến đó để đánh giá ý kiến bằng phiếu rút gọn sau:

**Mẫu phiếu số 2**

TT	Nội dung khảo sát	
<b>I</b>	<b>MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CÁC YẾU TỐ CỦA THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
1	Mức độ hài lòng của ông/bà về tiếp cận thông tin đối với thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
2	Mức độ hài lòng của ông/bà về điều kiện	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng

	cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ tại cơ quan hành chính	<input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
3	Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các quy định, yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
4	Mức độ hài lòng của ông/bà về sự phục vụ của cán bộ, công chức tại cơ quan	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
5	Mức độ hài lòng của ông/bà về kết quả giải quyết thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
6	Mức độ hài lòng của ông/bà về việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin phản hồi	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
II	MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA ÔNG/BÀ ĐỐI VỚI TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CƠ QUAN	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
III	Nếu có điều chưa hài lòng về TTHC và sự phục vụ đề nghị ông/bà cho biết rõ:	.....

### 3. Mẫu phiếu đầy đủ:

Áp dụng cho khảo sát cấp Thành phố (quy mô Thành phố) hoặc cấp Sở chủ trì. Tại Bộ phận một cửa, mỗi đơn vị bố trí một địa điểm riêng (*in sẵn phiếu, có bàn, ghế, bút*) sau khi người dân đến lấy kết quả, công chức hướng dẫn người dân đến đó để đánh giá ý kiến bằng phiếu đầy đủ sau:

#### Mẫu phiếu số 3

##### I. TIẾP CẬN THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

**Câu 1: Ông/bà tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính do cơ quan cung cấp thông qua những hình thức nào sau đây (có thể chọn nhiều phương án)?**

- Qua người thân, bạn bè
- Qua chính quyền phường, xã
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (tivi, báo, đài,...)
- Qua mạng internet
- Khác (xin ghi rõ):.....

**Câu 2. Ông/bà đánh giá như thế nào về mức độ dễ dàng, thuận tiện khi tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính?**

- Rất khó khăn
- Khó khăn
- Bình thường
- Dễ dàng, thuận lợi
- Rất dễ dàng, thuận lợi

**Câu 3. Ông/bà đánh giá như thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin về thủ tục hành chính**

- Rất không đầy đủ
- Không đầy đủ
- Bình thường
- Đầy đủ
- Rất đầy đủ

**Câu 4. Thông tin mà ông/bà tìm hiểu có giúp ích cho ông/bà không?**

- Không giúp ích được gì
- Giúp ích được ít
- Bình thường
- Có giúp ích
- Giúp ích rất nhiều

**Câu 5. Mức độ hài lòng của ông/bà về tiếp cận thông tin đối với thủ tục hành chính**

- Rất không hài lòng
- Không hài lòng
- Bình thường
- Hài lòng
- Rất hài lòng

## **II. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT TIẾP ĐÓN VÀ PHỤC VỤ**

**Câu 6. Cơ quan cung cấp thủ tục hành chính có bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn viết, quạt, nước uống, chỗ để xe, công trình phụ hay không?**

- Hầu như không có gì
- Còn thiếu thốn, chưa thuận tiện
- Tạm được
- Khá tốt
- Rất đầy đủ, thuận tiện

*Xin ghi rõ trang thiết bị còn thiếu: ...*

**Câu 7. Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại cơ quan giúp ích cho việc giao dịch của ông /bà không? (biển chỉ báo, chỉ dẫn, bút viết, bàn ghế, máy tra cứu thông tin, máy photocopy, nơi ngồi chờ, nhà vệ sinh...)**

- Không giúp ích được gì
- Giúp ích được ít
- Bình thường
- Có giúp ích
- Giúp ích rất nhiều

*Xin ghi rõ trang thiết bị còn thiếu:*

- Bảng hướng dẫn sử dụng thiết bị
- Máy tính tra cứu thủ tục
- Mạng internet không đáp ứng được yêu cầu truy cập
- Khác:...

**Câu 8. Cơ quan có bố trí đầy đủ sơ đồ các phòng ban, nội quy, lịch làm việc hay không?**

- Có
- Không

**Câu 9. Ông/bà đánh giá như thế nào về mức độ tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm thủ tục hành chính?**

- Rất không thoải mái
- Không thoải mái
- Bình thường
- Thoải mái
- Rất thoải mái

**Câu 10: Mức độ hài lòng của ông/bà về điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ tại cơ quan hành chính**

- Rất không hài lòng
- Không hài lòng
- Bình thường
- Hài lòng
- Rất hài lòng

**III. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (thành phần hồ sơ, trình tự, cách thức thực hiện, phiếu hẹn)**

**Câu 11. Ông/bà đánh giá như thế nào về mức độ công khai thủ tục hành chính cơ quan hành chính nhà nước?**

- Không hề thấy công khai, niêm yết
- Nhiều thủ tục không có thông tin
- Tạm được
- Hầu hết các thủ tục có đầy đủ thông tin, dễ tìm hiểu
- Tất cả thủ tục đều công khai đầy đủ thông tin, rất dễ tìm hiểu

**Câu 12. Ông /bà đánh giá như thế nào về mức độ đơn giản, dễ cung cấp thông tin của thủ tục hành chính?**

- Rất phức tạp
- Phức tạp
- Bình thường
- Đơn giản
- Rất đơn giản

**Câu 13. Ông/bà đánh giá như thế nào về mức độ thuận tiện trong thực hiện quy trình làm thủ tục hành chính?**

- Rất khó khăn
- Khó khăn
- Bình thường
- Thuận tiện
- Rất thuận tiện

**Câu 14. Các thông tin về hồ sơ thủ tục được cơ quan niêm yết công khai có thống nhất với hướng dẫn của cán bộ, công chức hay không?**

- Có
- Không
- Ngoài các biểu mẫu, giấy tờ theo quy định đã được niêm yết, công chức có yêu cầu nộp thêm giấy tờ khác hay không (*xin ghi rõ*): .....

**Câu 15. Ông/bà phải đi mấy nơi mới hoàn thành xong hồ sơ và được cấp giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (*xin ghi rõ đã liên hệ những nơi nào*)?**

- 01 nơi
- 02 nơi
- Nhiều hơn 02 nơi (*xin ghi rõ*): .....

**Câu 16. Ông/bà hãy cho biết mức độ hài lòng của mình về thành phần hồ sơ, trình tự thực hiện của thủ tục hành chính?**

- Rất không hài lòng
- Không hài lòng



- Bình thường
- Hài lòng
- Rất hài lòng

**Câu 17. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các quy định, yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính**

- Rất không hài lòng
- Không hài lòng
- Bình thường
- Hài lòng
- Rất hài lòng

#### **IV. SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC**

**Câu 18. Ông/bà đánh giá như thế nào về thái độ phục vụ của công chức khi giải quyết thủ tục hành chính?**

*Về thái độ lịch sự*

- Rất không lịch sự
- Không lịch sự
- Bình thường
- Lịch sự
- Rất lịch sự

*Về sự nhiệt tình*

- Rất không nhiệt tình
- Không nhiệt tình
- Bình thường
- Nhiệt tình
- Rất nhiệt tình

**Câu 19. Cán bộ, công chức hướng dẫn ông/bà làm thủ tục hành chính có dễ hiểu không?**

- Có
- Không

**Câu 20. Ông/bà đánh giá như thế nào về mức độ chuyên nghiệp, tuân thủ quy trình giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức?**

- Rất không chuyên nghiệp
- Không chuyên nghiệp
- Bình thường
- Chuyên nghiệp
- Rất chuyên nghiệp

**Câu 21. Ông/bà có phải chờ đợi vì cán bộ, công chức đi muộn, vắng mặt hoặc làm việc riêng hay không?**

- Thường xuyên phải đợi
- Nhiều lúc phải đợi
- Ít khi
- Hầu như không có
- Luôn có mặt, không phải đợi

*Trong khi ông/bà chờ đợi, công chức đang làm gì?*

- Đến muộn
- Làm việc riêng
- Đi vắng, không rõ lý do
- Sắp xếp hồ sơ
- Không làm gì hết
- Công chức đang giải quyết công việc với công dân khác

**Câu 22. Ông/bà hãy cho biết mức độ hài lòng của mình đối với công chức hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính?**

- Rất không hài lòng
- Không hài lòng
- Bình thường
- Hài lòng
- Rất hài lòng

**Câu 23: Mức độ hài lòng của ông/bà về sự phục vụ của cán bộ, công chức tại cơ quan**

- Rất không hài lòng
- Không hài lòng
- Bình thường
- Hài lòng
- Rất hài lòng

## **V. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

**Câu 24. Số lần ông/bà đi lại để làm thủ tục hành chính?**

- 01 lần
- 02 lần
- 03 lần
- 04 lần
- Không

**Câu 25. Sau khi nộp hồ sơ, cơ quan nhà nước có yêu cầu bổ sung không?**

- 01 lần
- 02 lần
- 03 lần
- 04 lần
- Không

**Nếu có thì cơ quan nhà nước đề nghị bổ sung bằng cách nào?**

- Nộp trực tiếp tại cơ quan
- Nộp qua đường bưu điện
- Nộp qua hòm thư điện tử
- Ghi trong văn bản là sửa lại, cá nhân/doanh nghiệp tự nghiên cứu và bổ sung

**Câu 26. Trường hợp ông/bà phải làm lại hồ sơ, cán bộ công chức có gửi ông bà phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ không?**

- Có
- Không

**Câu 27. Việc trả kết quả của cơ quan nhà nước có đúng hạn không?**

- Sớm hơn giấy hẹn
- Đúng như giấy hẹn
- Muộn hơn giấy hẹn

**Câu 28. Ông/bà phải đi lại mấy lần mới có kết quả?**

- Không
- 01 lần
- 02 lần
- 03 lần
- 04 lần trở lên

**Nếu phải đi lại từ 02 lần trở lên, cơ quan giải thích như thế nào?:**

- Cán bộ đi họp
- Chưa xử lý xong, đang giải quyết khi nào có kết quả sẽ liên hệ tới nhận
- Làm sai hồ sơ
- Hồ sơ chưa đầy đủ, hoặc sai sót trả lại yêu cầu bổ sung hoặc sửa chữa

- Hồ sơ thiếu nên bổ sung thêm

**Câu 29. Ông/bà có được hướng dẫn cách thức để tra cứu thông tin, tìm hiểu tiến độ giải quyết hồ sơ của mình hay không?**

- Có
- Không

**Ông/bà tra cứu bằng cách nào?**

- Trên website tra cứu hồ sơ của Sở
- Liên hệ số điện thoại bàn của bộ phận một cửa
- Liên hệ số điện thoại của công chức nhận hồ sơ
- Điện thoại đến bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
- Điện thoại theo số điện thoại ghi trên biên nhận
- Tự vào mạng tìm Văn bản, Nghị định
- Cán bộ hướng dẫn trực tiếp
- Điện thoại cơ quan nơi tiếp nhận và trả kết quả
- Liên hệ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
- Bộ phận một cửa hướng dẫn gặp phòng chức năng

**Câu 30. Ông/bà đánh giá như thế nào về thời gian giải quyết thủ tục hành chính?**

- Còn khá lâu
- Hợp lý
- Nên rút ngắn lại

**Câu 31. Ông/bà có nhận được biên lai thu tiền không?**

- Có
- Không

**Câu 32. Ông/bà có phải trả thêm chi phí để được cung cấp dịch vụ?**

- Không
- Đúng quy định
- Nhiều hơn quy định

**Nếu nhiều hơn quy định thì cụ thể là bao nhiêu?**

- Ít nhất 200.000/hồ sơ
- 200.000/hồ sơ trở lên
- Khác (xin ghi rõ):...

**Câu 33: Mức độ hài lòng của ông/bà về kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

- Rất không hài lòng
- Không hài lòng
- Bình thường
- Hài lòng
- Rất hài lòng

## **VI. VIỆC TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI**

**Câu 34. Việc tiếp nhận và giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan cung cấp dịch vụ cho ông/bà như thế nào?**

**Ông /bà đã bao giờ phản ánh, kiến nghị với cơ quan cung cấp dịch vụ chưa?**

- Có
- Chưa

**Cơ quan có các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị có dễ dàng cho người dân không?**

- Rất khó khăn
- Khó khăn
- Bình thường
- Dễ dàng
- Rất dễ dàng

*Nếu ông/bà đã từng phản ánh, kiến nghị thì ông/bà sử dụng hình thức nào?*

- Hộp thư điện tử
- Điện thoại đường dây nóng
- Bộ phận tiếp dân tại cơ quan

*Nếu ông/bà đã từng phản ánh, kiến nghị thì việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan cung cấp dịch vụ đối với ông/bà như thế nào?*

- Không được xử lý
- Được xử lý nhưng rất qua loa, đại khái
- Được xử lý nhưng chưa được tốt lắm
- Được xử lý khá tốt
- Được xử lý rất tốt

*Ông/bà đánh giá như thế nào về chất lượng phản hồi của cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công?*

- Rất không hài lòng
- Không hài lòng
- Bình thường
- Hài lòng
- Rất hài lòng

**Câu 35.** Cơ quan nhà nước có niêm yết lịch tiếp dân, số điện thoại, hộp thư đường dây nóng và tên cán bộ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hay không?

- Không thấy gì
- Thiếu nhiều thông tin
- Tạm được
- Khá đầy đủ
- Đầy đủ thông tin, rõ ràng

*Nếu không đầy đủ thông tin, xin cho biết còn thiếu nội dung nào? (xin ghi rõ):*

- Lịch tiếp dân
- Đường dây nóng
- Hộp thư đường dây nóng
- Khác:...

**Câu 36:** Mức độ hài lòng của ông/bà về việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin phản hồi?

- Rất không hài lòng
- Không hài lòng
- Bình thường
- Hài lòng
- Rất hài lòng

## **VII. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Câu 37.** 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 hành chính tại cơ quan?

- Rất không hài lòng
- Không hài lòng
- Bình thường
- Hài lòng
- Rất hài lòng

## **VIII. SÁNG KIẾN, ĐỀ XUẤT KIẾN NGHỊ CỤ THỂ ĐỂ TĂNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG**

**Câu 38.** Ông/bà có góp ý gì để cơ quan nhà nước phục vụ tốt hơn trong thời gian tới?

- Bộ phận một cửa phải bố trí cán bộ tiếp công dân, tránh tình trạng để công dân phải chờ
- Khi người dân đến nhận kết quả theo phiếu biên nhận mà không có thì phải lấy thông tin, chủ động liên hệ thông báo khi có kết quả

- Cung cấp thông tin kịp thời cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp
- Nâng cao năng lực của công chức
- Đơn giản hóa giấy tờ, giảm bớt yêu cầu về kinh nghiệm, tạo điều kiện thuận lợi thu hút nhà đầu tư và người lao động nước ngoài
- Hướng dẫn tận tình
- Rút ngắn thời gian xử lý giấy tờ
- Sử dụng cán bộ, công chức trẻ tuổi để giao tiếp và làm việc tốt hơn, ít tiêu cực
- Có bàn hướng dẫn tư vấn riêng. Một cửa chỉ để tiếp nhận hồ sơ (nhận và trả hồ sơ)
- Linh động hơn trong xử lý các tình huống khi khách tới liên hệ công tác có thiếu các giấy tờ liên quan
- Thay đổi thủ tục nên đưa tin lên website cơ quan để cá nhân/ tổ chức tiện theo dõi
- Khác (*xin ghi rõ*):.....
- Không có ý kiến

### **THÔNG TIN 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/ lực lượng công an nhân dân
- Nông dân
- Công nhân
- Khác (*xin nêu rõ*): .....

**PHỤ LỤC 3**  
**DANH SÁCH CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, SỞ, BAN, NGÀNH TP**  
**HÀ NỘI THỰC HIỆN KHẢO SÁT, ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG**

STT	ĐƠN VỊ
1	Văn phòng UBND Thành phố
2	Sở Nội vụ
3	Sở Công thương
4	Sở Giáo dục và Đào tạo
5	Sở Giao thông vận tải
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư
7	Sở Khoa học và Công nghệ
8	Sở Lao động - Thương binh và XH
9	Sở Ngoại vụ
10	Sở Nông nghiệp và PTNN
11	Sở Quy hoạch kiến trúc
12	Sở Tài chính
13	Sở Tài nguyên và Môi trường
14	Sở Thông tin và Truyền thông
15	Sở Tư pháp
16	Sở Văn hóa và Thể thao
17	Sở Xây dựng
18	Sở Y tế
19	Sở Du lịch
20	Ban Quản lý các KCN và CX
21	Ban Dân Tộc
22	Thanh tra Thành phố
23	Cục Thuế thành phố Hà Nội
24	Bảo hiểm xã hội thành phố
25	Công an thành phố
26	Cục Hải quan thành phố
27	Kho bạc nhà nước thành phố
28	Ngân hàng nhà nước chi nhánh thành phố Hà Nội
29	Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội
30	Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy thành phố
31	Cục Thi hành án dân sự thành phố Hà Nội

**DANH SÁCH CÁC QUẬN, HUYỆN, THỊ XÃ TP HÀ NỘI THỰC HIỆN  
KHẢO SÁT, ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG**

<b>STT</b>	<b>ĐƠN VỊ</b>
1	Quận Ba Đình
2	Quận Bắc Từ Liêm
3	Quận Cầu Giấy
4	Quận Đống Đa
5	Quận Hà Đông
6	Quận Hai Bà Trưng
7	Quận Hoàn Kiếm
8	Quận Hoàng Mai
9	Quận Long Biên
10	Quận Nam Từ Liêm
11	Quận Tây Hồ
12	Quận Thanh Xuân
13	Huyện Đông Anh
14	Huyện Ba Vì
15	Huyện Chương Mỹ
16	Huyện Đan Phượng
17	Huyện Hoài Đức
18	Huyện Gia Lâm
19	Huyện Mê Linh
20	Huyện Mỹ Đức
21	Huyện Phú Xuyên
22	Huyện Phúc Thọ
23	Huyện Quốc Oai
24	Huyện Sóc Sơn
25	Huyện Thanh Oai
26	Huyện Thanh Trì
27	Huyện Ứng Hòa
28	Huyện Thạch Thất
29	Huyện Thường Tín
30	Thị xã Sơn Tây