

Số: 287/KH-UBND

Lào Cai, ngày 06 tháng 11 năm 2017

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Đề án : “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020” tỉnh Lào Cai

Căn cứ 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 2011 – 2020; Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020; Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ về việc Phê duyệt Đề án: Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020; UBND tỉnh Lào Cai xây dựng kế hoạch triển khai như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU, ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

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.

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

3. Phạm vi, đối tượng của Đề án

a) *Phạm vi*: Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Lào Cai.

b) *Đối tượng*: Đối tượng áp dụng là cơ quan hành chính nhà nước các cấp có cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức.

II. TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

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

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

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

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

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

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

2. Thủ tục hành chính

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.

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

- Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

3. Công chức trực tiếp giải quyết công việc

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.

- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.

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

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

- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.

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

4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Kết quả đúng quy định.
- Kết quả có thông tin đầy đủ.
- Kết quả có thông tin chính xác.

5. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thu hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí đo lường hài lòng về yếu tố này gồm:

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.
- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

III. ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Đối tượng điều tra xã hội học

Là người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công trong phạm vi thời gian điều tra xã hội học.

2. Chọn mẫu điều tra xã hội học

Mẫu điều tra xã hội học được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, phân tầng, nhiều giai đoạn; được thực hiện theo các bước sau đây:

Bước 1: Chọn cơ quan

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

+ Đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã: Đại diện cho các loại đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã theo Quyết định số 1573/QĐ-BNV ngày 11/12/2008 của Bộ Nội vụ về phân loại đơn vị hành chính cấp huyện thuộc tỉnh Lào Cai.

Loại I- 01 đơn vị: Thành phố Lào Cai

Loại II- 07 đơn vị: huyện Mường Khương, huyện Bát Xát, huyện Bắc Hà, huyện Bảo Thắng, huyện Sa Pa, huyện Bảo Yên và huyện Văn Bàn.

Loại III- 01 đơn vị: huyện Si Ma Cai.

Bước 2: Xác định tổng số giao dịch của các dịch vụ hành chính công đã được hoàn thành trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học đối với các cơ quan hành chính được chọn điều tra xã hội học.

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

Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học của tất cả các cơ quan đã được chọn điều tra xã hội học.

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

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

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

Trong đó:

+ n: Cỡ mẫu điều tra xã hội học.

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

+ e là sai số cho phép (5%).

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

Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra xã hội học

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

- Lập danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn;

- Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học.

3. Phiếu điều tra xã hội học

Phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Câu hỏi của phiếu điều tra xã hội học thể hiện nội dung của các tiêu chí đo lường sự hài lòng; đồng thời phản ánh quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

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

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

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

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

4. Phương thức điều tra xã hội học

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

- Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời;
- Phát phiếu điều tra xã hội học qua đường bưu điện đến người dân, tổ chức để trả lời;
- Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn;
- Khảo sát trực tuyến trên mạng internet;
- Khảo sát qua gọi điện thoại; nhắn tin SMS;
- Khảo sát qua thư điện tử;
- Khảo sát thông qua màn hình điện tử; IPAD, nút bấm...

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

a) Tổng hợp, phân tích dữ liệu

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

b) Cách tính chỉ số hài lòng

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

Công thức tính:

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

Trong đó:

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

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

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

Chỉ số hài lòng về từng yếu tố: Áp dụng công thức tính SIPAS nêu trên. Tuy nhiên, khi áp dụng công thức tính cần chú ý sự khác biệt so với tính SIPAS là:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng đối với từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công, được xác định trong phiếu điều tra xã hội học.

+ b_i: Tổng số phương án trả lời "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng" của mỗi người đối với từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí: Được xác định bằng tỷ lệ phần trăm (%) số người trả lời "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng" trên tổng số người trả lời của từng tiêu chí (mỗi tiêu chí là một câu hỏi của Câu số 7 trong Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục kèm theo).

c) Cách tính các chỉ số đánh giá khác

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

6. Báo cáo kết quả

a) Tên báo cáo: Báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm...

(SIPAS năm...)

b) Nội dung báo cáo:

Gồm các nội dung cơ bản sau:

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

- Tình hình triển khai: Chọn cỡ mẫu, mẫu điều tra xã hội học; triển khai phát phiếu, thu phiếu điều tra xã hội học; triển khai tổng hợp, phân tích dữ liệu; bố trí nguồn lực.

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

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

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

IV. KINH PHÍ, TRÁCH NHIỆM VÀ THỜI GIAN TRIỂN KHAI

1. Kinh phí

a) Kinh phí triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh nằm trong kinh phí cải cách hành chính, được đảm bảo bằng ngân sách nhà nước và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có).

b) Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thực hiện theo quy định.

2. Trách nhiệm thực hiện

1.1- Sở Nội vụ có trách nhiệm:

- Xây dựng dự toán ngân sách và kế hoạch điều tra sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước;

- Hướng dẫn các sở ban, ngành và UBND các huyện, thành phố 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 toàn tỉnh;

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, UBND các huyện, thành phố; Công an tỉnh, Cục thống kê tỉnh, Ủy ban mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh Lào Cai, Hội Cựu chiến binh tỉnh Lào Cai, Bưu điện tỉnh Lào Cai điều tra, khảo sát theo kế

hoạch đã được ban hành; chọn, xây dựng mẫu phiếu; tổ chức điều tra; tổng hợp, phân tích số liệu; xây dựng báo cáo kết quả.

- Tổ chức hội nghị tuyên truyền, phổ biến cho đội ngũ công chức về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung của việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Phối hợp với các cơ quan Báo Lào Cai, Đài Phát thanh - truyền hình tỉnh, Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch xây dựng, thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức.

1.2- Các sở, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố có trách nhiệm:

Đối với các sở, ngành:

- Cung cấp thông tin, nghiệp vụ, lĩnh vực chuyên ngành, danh sách cá nhân/tổ chức có giao dịch tại bộ phận một cửa của đơn vị để Sở Nội vụ xây dựng mẫu phiếu (Sở Nội vụ có văn bản đề nghị riêng).

- Phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Các huyện, thành phố:

- UBND các huyện, thành phố chỉ đạo và giao cho phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ xác định đối tượng điều tra; phối hợp điều tra.

1.3- Sở Tài chính có trách nhiệm:

Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ thẩm định dự toán và trình cấp có thẩm quyền quyết định giao dự toán chi từ ngân sách tỉnh hàng năm cho việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020.

1.4- Đài phát thanh - Truyền hình tỉnh có trách nhiệm:

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan lồng ghép vào các chuyên mục, chuyên trang trên các phương tiện thông tin đại chúng để tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức cho người dân và xã hội về mục tiêu, ý nghĩa của việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

1.5- Bưu điện tỉnh Lào Cai có trách nhiệm:

Bố trí nhân lực, phối hợp với Sở Nội vụ trong việc triển khai điều tra sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020.


1.6- Các cơ quan đơn vị khác:

Công an tỉnh, Cục thống kê tỉnh, Ủy ban mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh Lào Cai, Hội cựu chiến binh tỉnh Lào Cai theo chức năng đơn vị mình, phối hợp


với Sở Nội vụ thực hiện các nhiệm vụ trong triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Thời gian thực hiện.

Triển khai hàng năm và công bố kết quả vào quý IV hàng năm.


Trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, các cơ quan, đơn vị có khó khăn, vướng mắc phản ánh về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để kịp thời chỉ đạo, giải quyết. 

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- TT.UBND tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Cục thống kê tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Hội cựu chiến binh tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Báo Lào Cai, Đài PT-TH tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- CVP, PCVPI;
- Lưu: VT, THI, NC3. 

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




Đặng Xuân Thanh



UBND TỈNH LAO CAI

Phụ lục I
PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

(Ban hành kèm theo kế hoạch số 287/KH-UBND ngày 06 tháng 11 năm 2017 của UBND tỉnh Lào Cai)

Mã số phiếu:.....

PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN
HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Tên dịch vụ hành chính công:

Tên cơ quan giải quyết:

A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước, UBND tỉnh tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công.....

UBND tỉnh kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Xin Ông/Bà đánh dấu (X) vào ô vuông (□) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

1. Độ tuổi:

- Dưới 25 tuổi
- 25 - 34 tuổi
- 35 - 49 tuổi
- 50 - 60 tuổi
- Trên 60 tuổi

2. Giới tính:

- Nam
- Nữ

3. Trình độ học vấn:

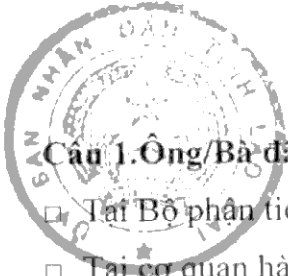
- Tiểu học (cấp I)
- Trung học cơ sở (cấp II)
- Trung học phổ thông (cấp III)
- Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng
- Đại học
- Trên Đại học
- Khác (xin viết cụ thể):.....

4. Nghề nghiệp:

- Làm nội trợ/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư
- Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang
- Khác (xin viết cụ thể):

5. Nơi sinh sống:

- Đô thị
- Nông thôn
- Miền núi
- Hải đảo
- Khác (xin viết cụ thể):



B. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tại cơ quan hành chính nhà nước.
- Khác (xin viết cụ thể):.....

Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?

- Qua hỏi người thân, bạn bè.
- Qua chính quyền phường, xã.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- Qua mạng Internet.
- Khác (xin viết cụ thể):.....

Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?

.....lần.

Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- Có Không

Câu 5: Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- Có Không

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

- Đúng hạn Sớm hơn hạn Trễ hạn

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

Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hạn không?

- Có Không

Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hạn không?

- Có Không

Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5= rất hài lòng, 4= hài lòng, 3= bình thường, 2= không hài lòng và 1=rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	5	4	3	2	1
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1

15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	5	4	3	2	1
16. Kết quả mà Ông/bà nhận được là những quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	5	4	3	2	1
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22:</i>					
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1

Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?

(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.

- ☐ Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- ☐ Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- ☐ Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- ☐ Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- ☐ Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- ☐ Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.
- ☐ Khác (xin viết cụ thể)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

Phụ lục II
PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 287/KH-UBND ngày 06 tháng 11 năm 2017
của UBND tỉnh Lào Cai)

UBND TỈNH LAO CAI

Mã số phiếu:.....

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN
HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

Tên dịch vụ hành chính công:

.....

Tên cơ quan giải quyết:

.....

A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước, UBND tỉnh tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công.....

.....

UBND tỉnh kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Xin Ông/Bà đánh dấu (X) vào ô vuông (□) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

III. THÔNG TIN VỀ TỔ CHỨC

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch thực hiện dịch vụ hành chính công và thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

1. Loại hình tổ chức:

- Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội.
- Tổ chức nước ngoài.
- Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội.
- Doanh nghiệp nhà nước.
- Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh.
- Doanh nghiệp nước ngoài/Doanh nghiệp liên doanh/Công ty nước ngoài.
- Khác (xin viết cụ thể):.....

2. Giới tính của Ông/Bà:

- Nam.
- Nữ.

3. Trình độ học vấn của Ông/Bà:

- Trên Đại học.
- Đại học.
- Đại học/Trung cấp/Cao đẳng.
- Trung học phổ thông (cấp III).
- Trung học cơ sở (cấp II).
- Tiểu học (cấp I).
- Khác (xin viết cụ thể):.....

4. Vị trí công việc của Ông/Bà trong tổ chức:

- Giám đốc/Phó Giám đốc.
- Trưởng phòng/Phó trưởng phòng hoặc tương đương.
- Kế toán trưởng.
- Kỹ sư/Kế toán.
- Nhân viên văn phòng/kỹ thuật viên.
- Khác (xin viết cụ thể):.....

B. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1: Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tại cơ quan hành chính nhà nước.
- Khác (xin viết cụ thể):

Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó) ?

- Qua hỏi người thân, bạn bè.
- Qua chính quyền phường, xã.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo...).
- Qua mạng Internet.
- Khác (xin viết cụ thể):

Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?

..... lần.

Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- Có
- Không

Câu 5: Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- Có
- Không

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

- Đúng hạn
- Sớm hơn hạn
- Trễ hạn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là "Trễ hạn" xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hạn không?

- Có
- Không

Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hạn không?

- Có
- Không

Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5= rất hài lòng, 4= hài lòng, 3= bình thường, 2= không hài lòng và 1=rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng 5	Hài lòng 4	Bình thường 3	Không hài lòng 2	Rất không hài lòng 1
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	5	4	3	2	1
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/dại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/dại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1

15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	5	4	3	2	1
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là những quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	5	4	3	2	1
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22 dưới đây:</i>					
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1

Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?

(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người

dân

- Khác (Xin viết cụ thể):
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!