

BỘ NỘI VỤ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 4056/BNV-CCHC

V/v triển khai điều tra xã hội học
đo lường sự hài lòng về sự phục vụ
hành chính năm 2018

Hà Nội, ngày 21 tháng 8 năm 2018

Kính gửi: Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

Thực hiện Kế hoạch số 3595/KH-BNV ngày 01 tháng 8 năm 2018 của Bộ Nội vụ về Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2018 và Chương trình phối hợp số 02/CTPH-BNV-TWMTTQVN-TWHCCBVN ngày 24 tháng 7 năm 2018 của Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam về Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2018 - 2020, Bộ Nội vụ tổ chức 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 (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính) năm 2018 tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Để việc triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018 đạt kết quả chính xác, khách quan, đảm bảo tính đại diện cho người dân, tổ chức thuộc mọi thành phần, Bộ Nội vụ đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phối hợp chỉ đạo công tác điều tra xã hội học tại địa phương như sau:

1. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trên địa bàn triển khai các hoạt động phối hợp, hỗ trợ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018.

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

2. Giao Sở Nội vụ làm đầu mối liên lạc với Bộ Nội vụ, các cơ quan liên quan tại địa phương và chủ trì thực hiện các nhiệm vụ sau:

a) Chọn mẫu điều tra xã hội học:

- Chọn đơn vị hành chính cấp huyện, đơn vị hành chính cấp xã để điều tra xã hội học.

- Ban hành văn bản gửi các sở, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã của các đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã đã chọn để hướng dẫn chọn đối tượng điều tra xã hội học.

- Tổng hợp kết quả chọn mẫu; cung cấp các thông tin về việc chọn mẫu và kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học cho Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam cấp

tỉnh, Hội Cựu chiến binh Việt Nam cấp tỉnh để giám sát, kiểm tra.

- Gửi kết quả chọn mẫu đã được Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam cấp tỉnh, Hội Cựu chiến binh Việt Nam cấp tỉnh giám sát, kiểm tra về Bộ Nội vụ.

- Thời gian thực hiện: Từ 22/8 - 10/9/2018.

b) Giám sát việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học và phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học:

- Chủ trì, phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp tỉnh, Hội Cựu chiến binh Việt Nam cấp tỉnh giám sát việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học và phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học đối với tối thiểu 20% cỡ mẫu điều tra xã hội học.

- Gửi kết quả giám sát, phúc tra việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học về Bộ Nội vụ.

- Thời gian thực hiện: Từ 20/9 - 31/10/2018.

c) Bộ trí Trưởng phòng Cải cách hành chính làm đầu mối liên lạc trong quá trình triển khai nhiệm vụ.

3. Chỉ đạo Sở Nội vụ, các cơ quan liên quan bố trí kinh phí, nhân lực cho các hoạt động tại địa phương nhằm thực hiện việc phối hợp, hỗ trợ công tác điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018.

Bộ Nội vụ đề nghị Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương quan tâm, chỉ đạo các cơ quan, cá nhân, tổ chức có liên quan triển khai nghiêm túc, hiệu quả các nhiệm vụ trên để đảm bảo kết quả điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính tại địa phương chính xác, khách quan. Mọi thông tin liên quan xin liên hệ với bà Nguyễn Thị Thu Hằng - Chuyên viên Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ theo số điện thoại 01266298876, email: nguyenthithuhang@moha.gov.vn.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Trọng Thừa (để b/c);
- Ban Thường trực UBTWMTTQ Việt Nam (để p/h);
- Trung ương Hội CCB Việt Nam (để p/h);
- Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam (để p/h);
- Lưu: VT, CCHC.



Phạm Minh Hùng



PHỤ LỤC

Đồng phối hợp, hỗ trợ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018
Công văn số 4056/BNV-CCHC ngày 21 tháng 8 năm 2018
của Bộ Nội vụ)

I. CHỌN MẪU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

A. PHƯƠNG PHÁP CHỌN MẪU

1. Chọn cơ quan hành chính nhà nước và dịch vụ hành chính; phân bổ cỡ mẫu

Tại mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong cả nước (sau đây gọi chung là “tỉnh”), chọn đại diện một số sở, một số Ủy ban nhân dân (sau đây viết tắt là “UBND”) quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là “huyện”), một số UBND xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là “xã”) và chọn một số dịch vụ hành chính công cơ bản của các cơ quan này để tiến hành điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018. Việc chọn mẫu tiến hành như sau:

a) Cấp tỉnh:

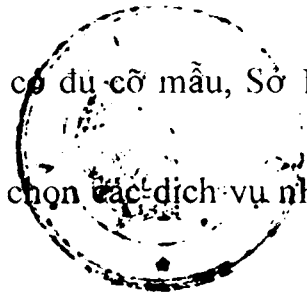
- Chọn thống nhất 06 sở, gồm: Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Xây dựng; Sở Giao thông vận tải; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Tư pháp.

- Đối với mỗi sở, chọn 02 dịch vụ hành chính công cơ bản (sau đây gọi tắt là “dịch vụ”) và phân bổ cỡ mẫu đối với từng dịch vụ (Bảng 1) như sau:

Bảng 1: Dịch vụ cấp tỉnh

TT	Sở	Dịch vụ	Cỡ mẫu HN, TP. HCM	Cỡ mẫu tỉnh loại I	Cỡ mẫu tỉnh loại II, III
1.	Sở Tài nguyên và Môi trường	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	30 phiếu	20 phiếu	15 phiếu
		Môi trường	20 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
2.	Sở Giao thông vận tải	Cấp Giấy phép lái xe	30 phiếu	20 phiếu	15 phiếu
		Vận tải	20 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
3.	Sở Xây dựng	Cấp Giấy phép xây dựng	30 phiếu	20 phiếu	15 phiếu
		Quy hoạch/ xây dựng	20 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
4.	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Văn hóa cơ sở	25 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
		Thể dục, thể thao	15 phiếu	10 phiếu	05 phiếu
5.	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	Trồng trọt và Bảo vệ thực vật	25 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
		Chăn nuôi và Thú y	15 phiếu	10 phiếu	05 phiếu
6.	Sở Tư pháp	Lý lịch tư pháp	25 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
		Trợ giúp pháp lý nhà nước	15 phiếu	10 phiếu	05 phiếu

Lưu ý: Trường hợp dịch vụ được chọn không có đủ cỡ mẫu, Sở Nội vụ báo cáo về Bộ Nội vụ để xem xét, giải quyết.



Trường hợp hai sở đã sáp nhập, vẫn tiến hành chọn các dịch vụ như trên (04 dịch vụ/sở).

b) Cấp huyện:

- Đối với Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 09 UBND huyện của 09 đơn vị hành chính cấp huyện thuộc 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện theo quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13 (03 huyện/loại); đối với 61 tỉnh còn lại, chọn 06 UBND huyện của 06 huyện thuộc 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện theo quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13 (02 huyện/loại).

- Cách chọn huyện như sau:

+ Phân các huyện của tỉnh thành 03 nhóm tương ứng với 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện;

+ Lập danh sách các huyện của mỗi loại đơn vị hành chính cấp huyện theo vần abc và đánh số thứ tự từ 01 đến hết (03 danh sách/03 loại/tỉnh);

+ Áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên để chọn ra các huyện từ mỗi danh sách để điều tra xã hội học (chi tiết về phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên tại Điểm b Khoản 2 Mục này). Đối với Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 03 huyện từ mỗi danh sách; đối với 61 tỉnh còn lại, chọn 02 huyện từ mỗi danh sách.

Lưu ý: Huyện là nơi có trụ sở UBND tỉnh thì được chọn mặc nhiên. Sau khi đã chọn huyện là nơi có trụ sở UBND tỉnh, tiến hành chọn huyện còn lại trong danh sách.

Trường hợp tỉnh có đủ 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện nhưng danh sách huyện thuộc một loại đơn vị hành chính nào đó không có đủ số lượng huyện để chọn theo quy định trên (ví dụ chỉ có duy nhất 1 huyện thuộc loại I) thì chọn thêm huyện trong danh sách khác. Trường hợp tỉnh chỉ có 02 loại đơn vị hành chính cấp huyện thì chọn 03 huyện/loại để đảm bảo đủ số huyện theo quy định. Việc chọn mẫu trong hai trường hợp này vẫn phải theo đúng phương pháp ngẫu nhiên.

+ Lập danh sách các huyện được chọn của tỉnh để điều tra xã hội học (mẫu danh sách tại Mục IV).

- Đối với mỗi UBND huyện đã chọn, chọn thống nhất 02 dịch vụ để điều tra xã hội học và phân bổ cỡ mẫu điều tra xã hội học đối với mỗi dịch vụ (Bảng 2) như sau:

Bảng 2: Dịch vụ cấp huyện

TT	Ủy ban nhân dân huyện	Dịch vụ	Cỡ mẫu HN, TP. HCM	Cỡ mẫu tỉnh loại I	Cỡ mẫu tỉnh loại II, III
1.	Huyện loại I	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	30 phiếu	25 phiếu	20 phiếu
		Cấp Giấy phép kinh doanh	20 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
2.	Huyện loại II	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	30 phiếu	25 phiếu	20 phiếu
		Cấp Giấy phép kinh doanh	20 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
3.	Huyện loại III	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	30 phiếu	25 phiếu	20 phiếu
		Cấp Giấy phép kinh doanh	20 phiếu	15 phiếu	10 phiếu

Lưu ý: Trường hợp dịch vụ được chọn không có đủ cỡ mẫu, Sở Nội vụ báo cáo về Bộ Nội vụ để xem xét, giải quyết.

c) Cấp xã:

- Tại mỗi huyện đã chọn (ở Điểm b Khoản này), chọn 03 UBND xã của 03 đơn vị hành chính cấp xã thuộc 03 loại đơn vị hành chính cấp xã theo quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13 (01 xã/loại).

- Cách chọn xã như sau:

+ Phân các xã của mỗi huyện thành 03 nhóm tương ứng với 03 loại đơn vị hành chính cấp xã.

+ Lập danh sách các xã của mỗi loại đơn vị hành chính cấp xã theo vần abc và đánh số thứ tự từ 01 đến hết (03 danh sách/03 loại/huyện);

+ Chọn thống nhất xã có số thứ tự 01 từ mỗi danh sách.

Lưu ý: Nếu xã là nơi có trụ sở UBND huyện có số thứ tự khác 01 thì chọn mặc định xã này thay cho xã có số thứ tự 01 trong cùng danh sách.

Trường hợp huyện chỉ có 02 loại đơn vị hành chính cấp xã thì trong danh sách có xã là nơi có trụ sở UBND huyện, chọn mặc nhiên xã này và xã có số thứ tự 01 trong cùng danh sách.

+ Lập danh sách các xã được chọn (mẫu danh sách tại Mục IV).

- Đối với mỗi UBND xã đã chọn, chọn thống nhất 02 dịch vụ để điều tra xã hội học và phân bổ cỡ mẫu điều tra xã hội học đối với mỗi dịch vụ (Bảng 3) như sau:

Bang 3: Dịch vụ cấp xã

TT	Ủy ban nhân dân xã	Dịch vụ	Cỡ mẫu HN, TP. HCM	Cỡ mẫu tỉnh loại I	Cỡ mẫu tỉnh loại II, III
1.	Xã loại I	Tư pháp	12 phiếu	10 phiếu	06 phiếu
		Lao động, Thương binh và Xã hội	08 phiếu	05 phiếu	04 phiếu
2.	Xã loại II	Tư pháp	12 phiếu	10 phiếu	06 phiếu
		Lao động, Thương binh và Xã hội	08 phiếu	05 phiếu	04 phiếu
3.	Xã loại III	Tư pháp	12 phiếu	10 phiếu	06 phiếu
		Lao động, Thương binh và Xã hội	08 phiếu	05 phiếu	04 phiếu

Lưu ý: Trường hợp dịch vụ được chọn không có đủ cỡ mẫu, Sở Nội vụ báo cáo về Bộ Nội vụ để xem xét, giải quyết.

2. Chọn đối tượng điều tra xã hội học

Đối tượng điều tra xã hội học là người dân, người đại diện tổ chức có địa chỉ, số điện thoại liên hệ đã trực tiếp giao dịch các dịch vụ hành chính công đã chọn ở trên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các Sở, UBND huyện, UBND xã và đã nhận kết quả giao dịch của các dịch vụ hành chính công đó trong khoảng thời gian tính từ 01/11/2017 đến 31/7/2018. Số lượng đối tượng điều tra xã hội học đối với mỗi dịch vụ hành chính công như đã phân bổ trong Bảng 1, 2, 3 tại Khoản 1 Mục này.

a) Bước 1: Lập danh sách tổng thể N của mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan.

- Trên cơ sở dữ liệu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các Sở, UBND huyện, UBND xã đã chọn để điều tra xã hội học, lập danh sách tất cả người dân, người đại diện tổ chức thuộc đối tượng điều tra xã hội học (sau đây gọi là “danh sách tổng thể N”), 01 danh sách/01 dịch vụ của mỗi cơ quan. Tất cả các danh sách tổng thể N phải được sắp xếp theo vần abc hoặc theo trình tự thời gian giao dịch và các cá nhân trong danh sách tổng thể N phải có địa chỉ liên lạc.

Lưu ý: Những người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch nhưng chưa nhận kết quả; những người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch trực tuyến và giao dịch qua dịch vụ bưu chính công ích trong khoảng thời gian từ 01/11/2017 đến 31/7/2018 sẽ không được đưa vào danh sách tổng thể N do những người này không thuộc đối tượng điều tra xã hội học.

b) Bước 2: Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan.

- Áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên để chọn ra các đối tượng điều tra xã hội học đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan từ danh sách tổng thể N, như sau:

+ Tính khoảng cách k trong mỗi danh sách tổng thể N theo công thức:

$$k = \frac{N}{n}$$

Trong đó, N là tổng số người có trong danh sách tổng thể N; n là cỡ mẫu được phân bổ đối với dịch vụ (tại Bảng 1, 2, 3).

+ Chọn đối tượng điều tra xã hội học đầu tiên:

Trong danh sách tổng thể N, chọn thống nhất người có số thứ tự 02 làm đối tượng điều tra xã hội học đầu tiên. Gọi số thứ tự 02 của đối tượng được chọn là i (i = 02).

+ Chọn các đối tượng điều tra xã hội học còn lại:

Trong danh sách tổng thể N, chọn các đối tượng điều tra xã hội học còn lại là những người có số thứ tự là kết quả của các phép tính: $i + 1 \cdot k$, $i + 2 \cdot k$, $i + 3 \cdot k$, ..., $i + (n-1) \cdot k$.

* Ví dụ: Danh sách tổng thể N của dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của UBND huyện A là 1.730 người người. Cỡ mẫu điều tra xã hội học của của thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của huyện A là 25 người. Cách chọn ngẫu nhiên 25 người này từ danh sách tổng thể N như sau:

Tính khoảng cách mẫu k :

$$k = \frac{1.730 (N)}{25(n)} = 69 \text{ (dư 5)}$$

Do thống nhất chọn người có số thứ tự 02 là đối tượng điều tra đầu tiên nên ta có i = 02. Danh sách 25 đối tượng điều tra phải chọn là những người có số thứ tự (trong danh sách tổng thể 1730 người) là: 02 (đối tượng điều tra thứ 1), $02 + 1 \times 69 = 71$ (đối tượng điều tra thứ 2); $02 + 2 \times 69 = 140$ (đối tượng điều tra thứ 3); $02 + 3 \times 69 = 209$ (đối tượng điều tra thứ 4),... và $02 + (25 - 1) \times 69 = 1.658$ (đối tượng điều tra thứ 25). Như vậy, danh sách 25 người được chọn có số thứ tự là: 02, 71, 140, 209, ..., 1658.

- Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan.

Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan bao gồm các đối tượng điều tra xã hội học đã được chọn ở trên. Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức phải có thông tin về địa chỉ nơi ở, số điện thoại của đối tượng điều tra xã hội học (mẫu danh sách tại Khoản 2 Mục IV).

c) Bước 3: Chọn mẫu điều tra xã hội học dự phòng đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan.

- Sau khi đã chọn ra danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức ở bước 2, chọn các cá nhân người dân, người đại diện tổ chức trong danh sách tổng thể N còn lại với số lượng bằng 100% cỡ mẫu đã phân bổ đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan (trong Bảng 1, 2, 3). Các đối tượng điều tra xã hội học được chọn ở đây được sử dụng để lập danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan.

Việc chọn mẫu và lập danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng được thực hiện tương tự như chọn mẫu và lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức (mẫu danh sách tại Khoản 2 Mục IV).

d) Bước 4: Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng của tỉnh.

Tổng hợp các danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan và lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng của tỉnh (mẫu danh sách tại Khoản 2 Mục IV).

B. TRÁCH NHIỆM CHỌN MẪU

1. Sở Nội vụ chọn các huyện, xã để điều tra xã hội học theo số lượng phân bổ trong Bảng 2, 3.

2. Sở Nội vụ ban hành văn bản hướng dẫn, đồng thời phối hợp, hỗ trợ các Sở, UBND huyện, UBND xã được chọn chọn mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng theo hướng dẫn chọn mẫu của Bộ Nội vụ tại Phụ lục này; tổng hợp kết quả chọn mẫu của các cơ quan và lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng của tỉnh.

3. Các Sở, UBND huyện, UBND xã được chọn để điều tra xã hội học tiến hành chọn mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng đối với các dịch vụ được chọn của cơ quan mình theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

4. Sở Nội vụ tổng hợp kết quả chọn mẫu của các cơ quan và lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng của tỉnh; cung cấp kết quả chọn mẫu để Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam cấp tỉnh, Hội Cựu chiến binh Việt Nam cấp tỉnh giám sát, kiểm tra; gửi kết quả chọn mẫu đã được Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam cấp tỉnh, Hội Cựu chiến binh Việt Nam cấp tỉnh giám sát, kiểm tra về Bộ Nội vụ.

II. GIÁM SÁT, KIỂM TRA KẾT QUẢ CHỌN MẪU

1. Sở Nội vụ gửi kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học để Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và Hội Cựu chiến binh Việt Nam tỉnh giám sát, kiểm tra, bao gồm:

- Danh sách các huyện, xã của tỉnh được chọn để điều tra xã hội học;
- Các danh sách huyện loại I, II, III của tỉnh; các danh sách xã loại I, II, III của các huyện được chọn;
- Các danh sách tổng thể N của mỗi dịch vụ/lĩnh vực được chọn để điều tra xã hội học;
- Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng của tỉnh; các danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan được chọn để điều tra xã hội học;
- Các danh sách tổng thể N đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan được chọn để điều tra xã hội học.

2. Sau khi có ý kiến thống nhất của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh Việt Nam tỉnh, Sở Nội vụ gửi danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng của tỉnh về Bộ Nội vụ.

III. GIÁM SÁT, PHỤC TRA KẾT QUẢ PHÁT, THU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

1. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh Việt Nam tỉnh giám sát quá trình phát, thu phiếu điều tra xã hội học và phục tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học trong phạm vi tỉnh.

- Nội dung giám sát, phục tra gồm:
 - + Nội dung 1: Phiếu điều tra xã hội học do đúng đối tượng có tên trong danh sách mẫu chính thức hoặc dự phòng đã trả lời;
 - + Nội dung 2: Điều tra viên không định hướng, không gợi ý, không trả lời thay đối tượng điều tra;
 - + Nội dung 3: Đối tượng điều tra đã nhận đủ tiền thanh toán cho người trả lời phiếu sau khi hoàn tất trả lời phiếu.
- Phương thức giám sát, phục tra:

Sở Nội vụ phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh Việt Nam tỉnh thực hiện giám sát, phục tra đối với tối thiểu 20% tổng số đối tượng điều tra xã hội học của mỗi sở, UBND huyện, UBND xã được chọn để điều tra, theo phương thức gọi điện thoại phỏng vấn đối tượng điều tra xã hội học có tên trong danh sách thu phiếu do Bộ Nội vụ cung cấp.

2. Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo kết quả giám sát, phục tra về Bộ Nội vụ.

IV. MẪU DANH SÁCH

1. Danh sách huyện, xã điều tra xã hội học

DANH SÁCH HUYỆN, XÃ và CỖ MẪU

Tỉnh.....(Loại.....)

Cấp	Cơ quan	Dịch vụ	Cỡ mẫu	Ghi chú
Tỉnh	Sở Tài nguyên và Môi trường	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	30 phiếu	
		Môi trường	20 phiếu	
Huyện	UBND huyện ... (Loại I)	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	25 phiếu	
		Cấp Giấy phép kinh doanh	15 phiếu	
Xã	UBND xã ... (Loại I)	Tư pháp	10 phiếu	
		Lao động, Thương binh và Xã hội	05 phiếu	

Lưu ý: Ghi rõ tên tỉnh, huyện, xã và loại đơn vị hành chính.

2. Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng

a) Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng của mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan:

DANH SÁCH MẪU CHÍNH THỨC/DỰ PHÒNG

Sở/Ủy nhân dân huyện .../Ủy ban nhân dân xã ... (Loại...)

Tỉnh ... (Loại ...)

TT	Họ tên	Địa chỉ	Điện thoại	Dịch vụ	Ghi chú
1.		Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	
2.			
3.			
...		Môi trường	
...			
...			
...			

Lưu ý: Ghi rõ tên tỉnh, huyện, xã và loại đơn vị hành chính.

b) Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng của tỉnh:

DANH SÁCH MẪU CHÍNH THỨC/DỰ PHÒNG

Tỉnh(Loại.....)

TT	Họ tên	Địa chỉ, điện thoại	Dịch vụ	Cơ quan	Ghi chú
1	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	Sở Tài nguyên và Môi trường	
2		
3	Môi trường		
...		
...	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	UBND huyện ... (Loại I)	
...		
...	Cấp Giấy phép kinh doanh		
...		
...	Tư pháp	UBND xã ... (Loại I)	
...		
...	Lao động, Thương binh và Xã hội		
...		

Lưu ý: Ghi rõ tên tỉnh, huyện, xã và loại đơn vị hành chính.

3. Danh sách giám sát, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học

DANH SÁCH GIÁM SÁT, PHÚC TRA KẾT QUẢ PHÁT, THU PHIẾU

Tỉnh (Loại.....)

TT	Họ tên	Địa chỉ, điện thoại	Dịch vụ	Cơ quan	Kết quả phúc tra		
					ND 1	ND 2	ND 3
1.	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	Sở Tài nguyên và Môi trường	Đúng	Đúng	Sai
2.		Đúng	Đúng	Đúng
3.	Môi trường		Sai	Sai	Sai
...				
...	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	UBND huyện ... (Loại I)			
...				
...	Cấp Giấy phép kinh doanh				
...				
...	Tư pháp	UBND xã ... (Loại I)			
...				
...	Lao động, Thương binh và Xã hội				
...				

Lưu ý: Ghi rõ tên tỉnh, huyện, xã và loại đơn vị hành chính.

Ghi chú:

- Để trao đổi, làm rõ thêm nội dung hướng dẫn trong văn bản này, đề nghị Quý cơ quan liên hệ với bà Nguyễn Thị Thu Hằng - Chuyên viên Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ theo số điện thoại: 01266298876; email: nguyenthithuhang@moha.gov.vn.

- Đề nghị Quý cơ quan gửi các văn bản, tài liệu có liên quan về địa chỉ: Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ - Số 8, Tôn Thất Thuyết, Nam Từ Liêm, Hà Nội./.