

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NGÃI**

Số: 908/QĐ-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Quảng Ngãi, ngày 29 tháng 10 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về đo lường mức độ hài lòng của người dân,
tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan
hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI

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

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 giai đoạn 2011-2020;

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020; Quyết định số 609/QĐ-TTg ngày 04/5/2017 của Thủ tướng Chính phủ sửa đổi, bổ sung Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Công văn số 2113/SNV-CCHC ngày 18/10/2018,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; 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;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- UBND TQVN tỉnh;
- Hội CCB tỉnh;
- Đài PT-TH tỉnh; Báo Quảng Ngãi;
- VPUB: PCVP (NC), HCTC, CBTH;
- Lưu: VT, NC, v1820.

**TM ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NGÃI**



Trần Ngọc Căng



QUY ĐỊNH

đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong
giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính
nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi
(Ban hành kèm theo Quyết định số 908 /QĐ-UBND
ngày 28 /10/2018 của UBND tỉnh)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng và đối tượng lấy ý kiến

1. Phạm vi áp dụng:

a) Quy định này đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, gồm các cơ quan sau:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (trừ các cơ quan quy định tại điểm b, Điều này), Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương gồm: Cục thuế tỉnh, Cục Hải quan, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công an tỉnh (sau đây gọi chung là các sở, ban, ngành cấp tỉnh);

- UBND các huyện, thành phố (sau đây gọi chung là UBND cấp huyện);
- UBND các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là UBND cấp xã).

b) Quy định này không đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan sau: Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc.

2. Đối tượng lấy ý kiến:

Đối tượng lấy ý kiến để đo lường mức độ hài lòng là người dân, tổ chức (cá nhân đại diện cho tổ chức) đã trực tiếp giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước để giải quyết thủ tục hành chính trước thời gian tổ chức lấy ý kiến thông qua điều tra xã hội học.

Điều 2. Nguyên tắc đo lường mức độ hài lòng

1. Đảm bảo tính đại diện, khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc điều tra, thu thập dữ liệu, đánh giá và công bố kết quả;

2. Thông tin về người dân, tổ chức tham gia điều tra xã hội học được cơ quan, tổ chức lấy ý kiến đảm bảo;

3. Không được can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả điều tra.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

VỀ ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

Điều 3. Tiêu chí đo lường mức độ hài lòng

1. Các yếu tố đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, gồm 05 yếu tố cơ bản với tổng cộng 18 tiêu chí, cụ thể như sau:

a) Tiếp cận thủ tục hành chính và điều kiện phục vụ:

- Thông tin về thủ tục hành chính tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có dễ tìm hiểu, tra cứu.

- Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi / Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi, thoáng mát.

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

b) Thủ tục hành chính:

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác.
- Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Phí/ lệ phí người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Thời gian giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

c) Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính:

- Công chức, viên chức có thái độ giao tiếp lịch sự, trách nhiệm, thân thiện.

- Công chức, viên chức chú ý lắng nghe, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.

- Công chức, viên chức hướng dẫn kê khai hồ sơ đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu.

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

d) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

- Kết quả đúng quy định.

- Kết quả có thông tin đầy đủ;

- Kết quả có thông tin chính xác.

đ) Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính:

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có niêm yết công khai địa chỉ 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/ Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi/ 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/ Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị đầy đủ, kịp thời.

2. Các tiêu chí tại khoản 1 Điều này được lập thành Phiếu điều tra xã hội học về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính ban hành kèm theo Quy định này.

Điều 4. Phương thức điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng

Tùy theo điều kiện cụ thể, việc điều tra xã hội học để đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức được thực hiện thông qua một hoặc kết hợp các phương thức sau đây:

1. Phòng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi trong phiếu điều tra;
2. Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời;
3. Phát phiếu điều tra xã hội học qua đường bưu điện đến người dân, tổ chức để trả lời;
4. Khảo sát trực tuyến thông qua Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, địa phương;
5. Khuyến khích các cơ quan, địa phương mở rộng các hình thức điều tra, khảo sát khác phù hợp, tiện ích: Gọi điện thoại; nhắn tin SMS; khảo sát qua thư điện tử, màn hình điện tử...

Điều 5. Chọn mẫu điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng

1. Bước 1: Chọn thủ tục hành chính để điều tra xã hội học.

Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện và UBND cấp xã lựa chọn từ 02 - 03 thủ tục hành chính thiết yếu, có tần suất giao dịch nhiều thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương để điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Bước 2: Xác định khối lượng khách hàng giao dịch.

a) Xác định tổng số giao dịch của từng thủ tục hành chính được chọn ở bước 1 đã được hoàn thành trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học.

b) Lập danh sách người dân, người đại diện tổ chức đã giải quyết từng thủ tục hành chính được chọn ở bước 1 trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học, 01 danh sách/01 dịch vụ thủ tục hành chính.

3. Bước 3: Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học (số lượng phiếu điều tra xã hội học).

Số lượng phiếu điều tra xã hội học đối với từng thủ tục hành chính được chọn ở bước 1 trong khoản thời gian quy định điều tra xã hội học được xác định cụ thể như sau:

a) Đối với các sở, ban, ngành cấp tỉnh: Số lượng phiếu điều tra xã hội học tối thiểu bằng 20% số người dân, người đại diện tổ chức đã giải quyết từng thủ tục hành chính.

b) Đối với UBND cấp huyện: Số lượng phiếu điều tra xã hội học tối thiểu bằng 15% số người dân, người đại diện tổ chức đã giải quyết từng thủ tục hành chính.

c) Đối với UBND cấp xã: Số lượng phiếu điều tra xã hội học tối thiểu 10% số người dân, người đại diện tổ chức đã giải quyết từng thủ tục hành chính.

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

a) Chọn ngẫu nhiên người dân, người đại diện tổ chức từ danh sách đã lập tại Bước 2 để điều tra xã hội học. Cách chọn như sau:

- Trên cơ sở từng danh sách người dân, người đại diện tổ chức đã lập tại Bước 2, sắp xếp lại theo vần abc hoặc theo trình tự thời gian giải quyết thủ tục hành chính (gọi là danh sách tổng thể N).

- 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 điều tra xã hội học được xác định tại Bước 3 tính theo số tuyệt đối.

- Chọn đối tượng điều tra xã hội học:

+ Thống nhất chọn người có số thứ tự thứ 02 (trong danh sách tổng thể N) làm đối tượng điều tra xã hội học đầu tiên. Gọi số thứ tự 02 của đối tượng được chọn là i (i=2);

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

b) Lập danh sách người dân, tổ chức chính thức của từng thủ tục hành chính được chọn ở bước 1 để điều tra xã hội học; danh sách phải có thông tin về địa chỉ nơi ở cụ thể và số điện thoại của từng đối tượng điều tra.

5. Khoản thời gian quy định điều tra xã hội học: Là khoản thời gian tính từ ngày 31/10 của năm trước liền kề đến ngày 31/10 của năm điều tra xã hội học.

Điều 6. Thực hiện điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng

1. Tự điều tra xã hội học của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện và UBND cấp xã:

a) Hàng năm, tùy theo yêu cầu quản lý, các cơ quan, địa phương tiến hành tự điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương theo quy định tại Khoản 1 Điều 5, thông qua các hình thức tại Điều 4 Quy định này.

b) Mẫu phiếu điều tra xã hội học: Sử dụng mẫu phiếu theo Phụ lục ban hành kèm theo Quy định này. Đối với các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương có thể sử dụng các mẫu phiếu điều tra xã hội học theo chỉ đạo, hướng dẫn của cơ quan cấp trên.

c) Thời gian thực hiện điều tra xã hội học:

- Hàng năm, các cơ quan, địa phương thực hiện tự điều tra xã hội học và bắt đầu thực hiện từ năm 2019.

- Thời gian tiến hành điều tra bắt đầu từ ngày 01/11 và báo cáo kết quả điều tra xã hội học về UBND tỉnh trước ngày 05/12 hàng năm.

2. Điều tra độc lập:

a) Trong trường hợp cần thiết, Chủ tịch UBND tỉnh quyết định thành lập Tổ điều tra xã hội học độc lập, nhằm đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết một số thủ tục hành chính tại một số cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

b) Căn cứ tình hình thực tế Tổ điều tra xã hội học độc lập xác định số lượng mẫu phiếu cần điều tra đảm bảo đúng nguyên tắc quy định, phù hợp với tình hình thực tế của từng cơ quan, địa phương.

c) Mẫu phiếu điều tra, khảo sát: Tổ điều tra xã hội học độc lập sử dụng mẫu phiếu theo Phụ lục ban hành kèm theo Quy định này. Trong trường hợp cần thiết Tổ điều tra có thể bổ sung thêm một số câu hỏi nhằm thu thập thêm thông tin về giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, địa phương.

Điều 7. Tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra xã hội học và xác định mức độ hài lòng

1. Tổng hợp, phân tích dữ liệu:

Sau khi điều tra xã hội học, các thông tin, dữ liệu thu thập được từ phiếu điều tra, các cơ quan, địa phương 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 thực tế của từng cơ quan, địa phương.

2. Cách xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với từng thủ tục hành chính.

a) Xác định mức độ hài lòng:

Công thức tính:

$$\text{Mức độ hài lòng} = \frac{\sum_{i=1}^n b_i}{a.n} * 100\%$$

Trong đó:

- a: Là tổng số câu hỏi về mức độ hài lòng mà mỗi người dân, cá nhân đại diện cho tổ chức phải trả lời trong phiếu điều tra (tổng số câu hỏi trong Câu 1 của Phiếu điều tra xã hội học kèm theo Quy định này).

- b_i: Là tổng số phương án trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” đối với tất cả các câu hỏi trong Câu 1 của Phiếu điều tra xã hội học kèm theo Quy định này.

- n: Tổng số người trả lời đối với câu hỏi về mức độ hài lòng (tổng số người trả lời Câu 1 của Phiếu điều tra xã hội học kèm theo Quy định này).

b) Xác định mức độ hài lòng từng yếu tố: Áp dụng công thức tính mức độ hài lòng tại điểm a nêu trên. Tuy nhiên, khi áp dụng công thức tính cần chú ý sự khác biệt là:

- a: Là tổng số câu hỏi về mức độ hài lòng đối với từng yếu tố của việc giải quyết thủ tục hành chính, được xác định trong phiếu điều tra.

- b_i: Là tổng số phương án trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” của mỗi người đối với từng yếu tố của việc giải quyết thủ tục hành chính.

c) Xác định mức độ hài lòng 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 1 trong Phiếu điều tra xã hội học kèm theo Quy định này).

Điều 8. Báo cáo kết quả điều tra xã hội học

1. Sau khi có kết quả tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra xã hội học và xác định mức độ hài lòng, các cơ quan, địa phương tự điều tra và Tổ Điều tra xã hội học độc lập có xây dựng báo cáo theo đề cương:

a) Tên báo cáo: Báo cáo mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết một số thủ tục hành chính của: sở, UBND huyện..., UBND xã...năm

b) Nội dung báo cáo:

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

- Tình hình triển khai: Chọn thủ tục hành chính, cỡ mẫu, mẫu phiếu điều tra xã hội học; bố trí nguồn lực thực hiện.

- Kết quả: Tổng số đối tượng tham gia trả lời phiếu đối với từng thủ tục hành chính; mức độ hài lòng đối với từng thủ tục hành chính; phân tích, đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, địa phương; so sánh chỉ số hài lòng giữa các năm.

- Nhận xét, đánh giá và kiến nghị.

- Các phụ lục, thống kê số liệu điều tra kèm theo báo cáo.

2. Chậm nhất 5 ngày làm việc sau khi hoàn thành báo cáo, các cơ quan, địa phương tổ chức thông báo kết quả điều tra xã hội học đến toàn thể cán bộ,

công chức, viên chức trong cơ quan, địa phương; công khai mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với từng thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết tại Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Điều 9. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí triển khai tự điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết một số thủ tục hành chính của các cơ quan, địa phương được bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của từng cơ quan, địa phương.

2. Kinh phí triển khai điều tra của Tổ điều tra xã hội học độc lập để đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết một số thủ tục hành chính của một số cơ quan, địa phương được bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của Sở Nội vụ.

3. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí điều tra xã hội thực hiện theo quy định của Bộ Tài chính và của UBND tỉnh.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm của các cơ quan, địa phương có liên quan

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã:

a) Xây dựng, ban hành kế hoạch và tổ chức điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương theo quy định này. Đồng thời, tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia đánh giá, thể hiện mức độ hài lòng của mình trong giải quyết thủ tục hành chính.

UBND cấp huyện có trách nhiệm đôn đốc UBND cấp xã trên địa bàn mình quản lý triển khai thực hiện.

b) Báo cáo mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) trước ngày 05/12 hàng năm.

2. Sở Nội vụ:

a) Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch điều tra xã hội học độc lập của năm dự kiến tiến hành điều tra; thành lập Tổ Khảo sát độc lập của tỉnh, thành phần gồm đại diện Lãnh đạo UBND tỉnh làm Tổ trưởng, Giám đốc Sở Nội vụ làm Tổ phó; các tổ viên gồm đại diện lãnh đạo và công chức của các cơ quan: Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Sở Tài chính, Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh và mời thêm đại diện các cơ quan, địa phương có liên quan đến thủ tục hành chính được lựa chọn điều tra xã hội học.

b) Chủ trì, tham mưu tổ chức điều tra xã hội học độc lập theo Kế hoạch; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả điều tra.

c) Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố kết quả điều tra xã hội học độc lập đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết một số thủ tục hành chính tại một số cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

3. Sở Thông tin và Truyền thông:

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan đầu tư xây dựng và tập huấn phần mềm thống kê cho công chức tổng hợp, phân tích kết quả điều tra xã hội học của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh (kể cả công chức là Tổ viên Tổ điều tra xã hội học độc lập).

4. Sở Tài chính:

Tham mưu UBND tỉnh trong việc cân đối, bố trí kinh phí thực hiện triển khai điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết một số thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; hướng dẫn các cơ quan, địa phương lập dự toán, quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí theo đúng quy định hiện hành.

Cùng thời điểm lập dự toán hàng năm, trên cơ sở dự toán do các cơ quan, địa phương lập và căn cứ khả năng ngân sách, Sở Tài chính có trách nhiệm tổng hợp trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định.

5. Văn phòng UBND tỉnh:

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, địa phương có liên quan rà soát tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan trên địa bàn tỉnh.

6. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Quảng Ngãi có trách nhiệm:

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan lồng ghép vào các chuyên mục, chuyên trang để tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức cho người dân, tổ chức và xã hội về mục tiêu, ý nghĩa của việc đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết một số thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; phối hợp cung cấp thông tin phục vụ điều tra xã hội học và công bố kịp thời kết quả đo lường mức độ hài lòng đến các tầng lớp nhân dân.

7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Hội Cựu chiến binh các cấp theo chức năng, nhiệm vụ của mình phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện điều tra xã hội học.

Điều 11. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề cần sửa đổi, bổ sung, thủ trưởng các cơ quan, địa phương kịp thời tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

Phụ lục
PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC
(Ban hành kèm theo Quyết định số 908/QĐ-UBND ngày 29/10/2018
của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi)

Tên cơ quan, địa phương...

Mã số phiếu.....

**PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ SỰ HÀI LÒNG CỦA
NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

I. TÊN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH:.....

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Nhằm nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), xin ông/bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của ông/bà về việc giải quyết TTHC của cơ quan hành chính nhà nước bằng cách khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) hoặc đánh dấu X vào ô vuông (□) tương ứng với phương án trả lời mà ông/bà chọn đối với từng câu hỏi.

III. CÂU HỎI

1. Câu 1 (đo lường mức độ hài lòng về giải quyết TTHC).

Yếu tố/tiêu chí	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
I. Tiếp cận TTHC và điều kiện phục vụ					
1. Thông tin về thủ tục hành chính tại quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có dễ tìm hiểu, tra cứu.	5	4	3	2	1
2. Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi, thoáng mát.	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có	5	4	3	2	1

đầy đủ, hiện đại.					
II. Thủ tục hành chính					
4. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác.	5	4	3	2	1
5. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định.	5	4	3	2	1
6. Mức phí/ lệ phí mà ông/bà phải nộp là đúng quy định.	5	4	3	2	1
7. Thời gian giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.	5	4	3	2	1
III. Công chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính					
8. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, trách nhiệm, thân thiện.	5	4	3	2	1
9. Công chức chú ý lắng nghe, giải đáp đầy đủ các ý kiến của ông/bà	5	4	3	2	1
10. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu.	5	4	3	2	1
11. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	5	4	3	2	1
IV. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính:					
12. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (<i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i>)	5	4	3	2	1
13. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ.	5	4	3	2	1
14. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác.	5	4	3	2	1
V. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính: <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 15 đến số 18:</i>					
15. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	5	4	3	2	1
16. Ông/Bà dễ dàng thực hiện phản ánh, kiến nghị với cơ quan giải quyết thủ tục	5	4	3	2	1

hành chính/Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.					
17. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có tích cực tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của ông/bà.	5	4	3	2	1
18. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo đầy đủ, kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ông/bà.	5	4	3	2	1

Câu 2. Để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính 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 các nội dung dưới đây)

- ☐ Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận thủ tục hành chính.
- ☐ Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, 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.
- ☐ 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 và tinh thần phục vụ của công chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.
- ☐ 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, tổ chức.
- ☐ Khác (xin viết cụ thể):

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ !