

Số: 314 /KH-UBND

Đắk Nông, ngày 14 tháng 5 năm 2024

KẾ HOẠCH

Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2024 - 2026

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026.

Nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình theo các mục tiêu của Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; UBND tỉnh ban hành Kế hoạch khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2024 - 2026, cụ thể như sau:

I. PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Mục tiêu

- Hàng năm, tiến hành đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

- Cung cấp cho UBND tỉnh, chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước các cấp các thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước dựa trên cảm nhận của người dân. Đề xuất, kiến nghị chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước các cấp các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và sự hài lòng của người dân.

- Nâng cao nhận thức, văn hóa công sở, đạo đức công vụ lấy người dân làm trung tâm trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

2. Yêu cầu

- Phương pháp bảo đảm khoa học, hiện đại, khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với thực tiễn.

- Nội dung, các yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước phải cụ thể, dễ hiểu, phù hợp với mục tiêu, yêu cầu của CCHC nhà nước, quy định của pháp luật hiện hành; cho phép điều chỉnh phù hợp với yêu cầu của CCHC nhà nước, bối cảnh thực tiễn ở từng thời điểm cụ thể.

- Phải có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân bảo đảm khách quan, chính xác, đại diện cho ý kiến của người dân thuộc mọi thành phần.

3. Đối tượng, phạm vi

- Đối tượng: Là cơ quan quản lý nhà nước có trách nhiệm xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công, cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Phạm vi: Cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh.

4. Nội dung

Đo lường sự hài lòng của người dân được thực hiện đối với 03 khía cạnh: (i) Nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; (ii) Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; (iii) Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

4.1. Đo lường nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

Bao gồm các tiêu chí:

- Mức độ quan tâm theo dõi của người dân đối với các chính sách công;
 - Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách công;
 - Mức độ phù hợp của các hình thức tiếp cận thông tin về chính sách công đối với người dân;

- Mức độ người dân sẵn sàng tham gia góp ý kiến cho cơ quan nhà nước về chính sách công;

- Cảm nhận của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

- Cảm nhận của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

- Mức độ phù hợp của các hình thức nộp hồ sơ, nhận kết quả phù hợp đối với người dân;

- Sự trải nghiệm của người dân về chính sách công, dịch vụ hành chính công, dịch vụ công cơ bản, thiết yếu.

4.2. Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện thông qua 02 nội dung, gồm: (i) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công; (ii) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

a) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công:

- Các chính sách công quan trọng đối với đời sống của người dân được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân gồm: Chính sách phát triển kinh tế; chính sách khám, chữa bệnh; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách nước sinh hoạt; chính sách điện sinh hoạt; chính sách trật tự, an toàn xã hội; chính sách giao thông đường bộ; chính sách an sinh, xã hội; chính sách cải cách hành chính.

- 04 yếu tố quan trọng của nội dung “Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công” được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân, gồm: (i) Trách nhiệm giải trình của chính quyền; (ii) Sự tham gia của người dân; (iii) Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; (iv) Kết quả, tác động của chính sách.

b) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công:

- Các dịch vụ hành chính công được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân là các dịch vụ hành chính công phổ biến được cung ứng tại các cấp chính quyền địa phương.

- 05 yếu tố quan trọng của nội dung cung ứng dịch vụ hành chính công được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân, gồm: (i) Tiếp cận dịch vụ; (ii) Thủ tục hành chính; (iii) Công chức trực tiếp giải quyết công việc; (iv) Kết quả dịch vụ; (v) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

* Mỗi yếu tố được lựa chọn một số tiêu chí để đo lường sự hài lòng của người dân và mỗi tiêu chí được phản ánh trong một câu hỏi khảo sát (xem chi tiết trong bảng dưới đây).

Bảng nội dung, yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Nội dung	Yếu tố	Tiêu chí đo lường
Việc xây dựng, tổ chức thực	Trách nhiệm giải trình của Chính quyền	1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.
		2. Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.

Nội dung	Yếu tố	Tiêu chí đo lường
hiện chính sách công	Sự tham gia của người dân	3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến đối với các chính sách.
		4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng nêu ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.
	Chất lượng tổ chức thực hiện	5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương
		6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương.
		7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương.
		8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.
		9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương.
		10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương.
		11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương.
		12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.
	Kết quả, tác động	13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương.
		14. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn.
		15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.
		16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn.
		17. Trường phổ thông công lập dạy học cho học sinh tốt hơn.
		18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.
		19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.
		20. Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.
		21. Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.
		22. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn.

Nội dung	Yếu tố	Tiêu chí đo lường
		23. Cơ quan hành chính nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.
Việc cung ứng dịch vụ hành chính công	Tiếp cận dịch vụ	24. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.
		25. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.
		26. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.
	Thủ tục hành chính	27. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.
		28. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.
		29. Công chức yêu cầu người dân nộp phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.
		30. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.
	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	31. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.
		32. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.
		33. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

Nội dung	Yếu tố	Tiêu chí đo lường
	Kết quả dịch vụ	34. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn. 35. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác. 36. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.
	Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	37. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng. 38. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định. 39. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

4.3. Đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

Bao gồm các tiêu chí:

- Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.
- Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.
- Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.
- Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.
- Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.
- Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.
- Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.
- Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
- Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.

5. Các chỉ số, cách thức tính các chỉ số

5.1. Các chỉ số

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân được thể hiện qua Bộ chỉ số, gồm 03 nhóm: (i) Nhóm các chỉ số nhận định, đánh giá của người dân; (ii) Nhóm các chỉ số hài lòng của người dân; (iii) Nhóm các chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân.

5.2. Cách thức tính các chỉ số

a) Cách thức tính chỉ số nhận định, đánh giá:

Chỉ số nhận định, đánh giá là tỷ lệ phần trăm của tổng số người có cùng nhận định, đánh giá trên tổng số người tham gia trả lời câu hỏi khảo sát về nhận định, đánh giá đó.

b) Cách tính chỉ số hài lòng của người dân:

Chỉ số hài lòng theo tiêu chí được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4 + h \times 5}{(c + d + e + g + h) \times 5} \quad \times 100\%$$

Trong đó:

- c là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất không hài lòng”;
- d là tổng số người chọn phương án trả lời “Không hài lòng”;
- e là tổng số người chọn phương án trả lời “Bình thường”;
- g là tổng số người chọn phương án trả lời “Hài lòng”;
- h là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất hài lòng”.

Cách tính chỉ số hài lòng theo yếu tố: Chỉ số hài lòng theo yếu tố bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng yếu tố.

Cách tính chỉ số hài lòng theo nội dung: Chỉ số hài lòng theo nội dung bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng nội dung.

Cách tính chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính: Chỉ số hài lòng hài lòng về sự phục vụ hành chính bằng trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí.

c) Cách tính chỉ số nhu cầu, mong đợi:

Chỉ số nhu cầu, mong đợi đối với từng yếu tố thành phần là tỷ lệ phần trăm của tổng số người có cùng nhu cầu trên tổng số người tham gia trả lời câu hỏi khảo sát về nhu cầu, mong đợi.

6. Thu thập thông tin

a) Đối tượng khảo sát

Là người dân đại diện cho hộ gia đình có độ tuổi từ 18 tuổi trở lên, "có đủ năng lực hành vi dân sự" và hiện đang cư trú (có hộ khẩu thường trú) tại các thôn, tổ dân phố trên địa bàn tỉnh trong thời gian thực hiện khảo sát ý kiến.

b) Cỡ mẫu khảo sát

Do cơ quan triển khai đo lường sự hài lòng quyết định cụ thể, phù hợp với điều kiện, nguồn lực hiện có, trên nguyên tắc đảm bảo yêu cầu về cỡ mẫu tối thiểu là 10 đại diện hộ gia đình/01 thôn, buôn, bon, bản, tổ dân phố.

c) Chọn mẫu khảo sát

- Đối với các sở, ban, ngành (gồm các đơn vị thuộc đối tượng UBND tỉnh chấm điểm CCHC hằng năm):

+ Giai đoạn 1: Lập danh sách người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công tại các sở, ban, ngành trong phạm vi thời gian điều tra xã hội học (Danh sách sắp xếp theo thời gian tiếp nhận từ đầu năm đến thời điểm khảo sát).

+ Giai đoạn 2: Chọn đầy đủ các lĩnh vực có phát sinh giao dịch cung ứng dịch vụ hành chính công.

+ Giai đoạn 3: Chọn danh sách khảo sát đảm bảo có đầy đủ các lĩnh vực, chọn tên cá nhân, tổ chức theo phương pháp ngẫu nhiên, số lượng mẫu khảo sát do cơ quan triển khai đo lường sự hài lòng quyết định cụ thể, phù hợp với điều kiện, nguồn lực hiện có, trên nguyên tắc đảm bảo yêu cầu về cỡ mẫu tối thiểu là 10 cá nhân hoặc đại diện tổ chức/lĩnh vực (Đối với lĩnh vực nào không đủ số lượng mẫu tối thiểu thì chọn bổ sung lĩnh vực khác trong tổng các lĩnh vực có phát sinh giao dịch cung ứng dịch vụ hành chính công của các sở, ban, ngành).

- Đối với các huyện, thành phố Gia Nghĩa:

+ Giai đoạn 1: Chọn 08 huyện, thành phố trên toàn tỉnh.

+ Giai đoạn 2: Chọn xã, phường, thị trấn: Lập danh sách các xã, phường, thị trấn theo thứ tự abc. Chọn mặc định đơn vị cấp xã là trung tâm hành chính của huyện, thành phố; chọn ngẫu nhiên các xã, phường, thị trấn còn lại theo quy tắc chọn mẫu ngẫu nhiên trong khảo sát. Mỗi huyện, thành phố chọn 06 đơn vị cấp xã.

+ Giai đoạn 3: Chọn thôn, tổ dân phố: Lập danh sách các thôn, tổ dân phố theo thứ tự abc. Chọn mặc định thôn, tổ dân phố có trụ sở chính quyền xã, phường; chọn ngẫu nhiên các thôn, tổ dân phố còn lại theo quy tắc chọn mẫu ngẫu nhiên trong khảo sát. Mỗi xã chọn 1 thôn.

+ Giai đoạn 4: Chọn hộ gia đình: Đối với mỗi thôn, tổ dân phố đã chọn ở giai đoạn 3, lập 01 danh sách các hộ gia đình đang sinh sống ở thôn, tổ dân phố, với số lượng hộ gia đình trong mỗi danh sách là 100 hộ. Danh sách sắp xếp theo thứ tự abc.

d) Phiếu khảo sát

Phiếu khảo sát được thiết kế sẵn, đảm bảo dễ đọc, dễ trả lời đối với mọi người dân và không yêu cầu người dân cung cấp thông tin danh tính (*Có mẫu phiếu kèm theo*).

đ) Thực hiện khảo sát

- Tùy điều kiện, nguồn lực, quy mô khảo sát, đặc thù địa phương, nhu cầu thông tin..., có thể lựa chọn hình thức khảo sát phù hợp trong số các hình thức sau:

- + Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân;
- + Phát phiếu khảo sát qua đường bưu điện;
- + Khảo sát trực tuyến trên Trang thông tin điện tử hoặc các nền tảng xã hội;
- + Phỏng vấn trực tiếp người dân dựa trên câu hỏi có sẵn;
- + Phỏng vấn người dân qua điện thoại dựa trên câu hỏi có sẵn.

- Trong trường hợp thực hiện khảo sát thông qua điều tra viên, điều tra viên phải đảm bảo thực hiện các nhiệm vụ cơ bản sau: Đem phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân, hộ gia đình có tên trong danh sách mẫu khảo sát; giải thích phiếu khảo sát; đưa phiếu để người dân, người đại diện hộ gia đình tự trả lời; thu phiếu đã trả lời; kiểm tra phiếu thu về để đảm bảo tất cả các câu hỏi đều được trả lời; thanh toán tiền trả lời khảo sát cho người dân, người đại diện hộ gia đình, thực hiện chứng từ tài chính (nếu có); sắp xếp, bảo quản phiếu khảo sát đã hoàn thành; giao nộp phiếu khảo sát; đảm bảo bí mật thông tin trả lời trên phiếu khảo sát và thông tin về người trả lời khảo sát. Điều tra viên tuyệt đối không được gợi ý câu trả lời cho người dân, không được trả lời thay cho người dân, không được xóa hay điền bất kỳ thông tin gì vào phần câu hỏi khảo sát và câu trả lời của người dân, không được sao chụp hay chia sẻ, cung cấp bất kỳ thông tin gì trên phiếu khảo sát đã trả lời dưới bất kỳ hình thức nào cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào...

Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân phải xây dựng tài liệu hướng dẫn khảo sát và tập huấn cho điều tra viên nhằm đảm bảo kết quả khảo sát chính xác, khách quan, có chất lượng tốt.

- Yêu cầu kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân phải khách quan, trung thực, chính xác, có ý kiến của người dân đại diện cho mọi thành phần nhân khẩu học.

e) Phức tra khảo sát:

- Tùy điều kiện, nguồn lực, quy mô khảo sát, đặc thù địa phương, nhu cầu thông tin..., có thể lựa chọn hình thức phức tra khảo sát phù hợp (*Phát phiếu khảo sát lại đến người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát theo hình thức trực tiếp; qua đường bưu điện; hình thức trực tuyến; phỏng vấn trực tiếp phỏng vấn qua điện thoại, tin nhắn SMS*).

- Yêu cầu kết quả phúc tra khảo sát phải phải khách quan, trung thực, chính xác và được sử dụng làm cơ sở để xử lý các tồn tại, vi phạm và rút kinh nghiệm cho các cuộc khảo sát sự hài lòng của người dân trong thời gian tới.

g) Kiểm tra, làm sạch, đánh mã phiếu khảo sát; nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát; tính toán chỉ số; xây dựng báo cáo kết quả

Sau khi phiếu khảo sát được thu về, cần phải kiểm tra, làm sạch, đánh mã phiếu khảo sát; nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát; tính toán chỉ số và xây dựng báo cáo kết quả.

7. Báo cáo kết quả

Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân phải đảm bảo dễ đọc, dễ hiểu, dễ sử dụng đối với người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học. Báo cáo phải đảm bảo nêu được các nội dung cơ bản sau:

- Giới thiệu: Cơ sở, phương pháp, trách nhiệm thực hiện.

- Phân tích kết quả các chỉ số: Chỉ số nhận định, đánh giá; Chỉ số hài lòng; Chỉ số mong đợi.

- Nhận xét, đánh giá: Nhận xét, đánh giá kết quả đạt được, tồn tại của năm và ý nghĩa, tác động của chúng. Nêu, phân tích nguyên nhân khách quan, nguyên nhân chủ quan,

- Đề xuất, kiến nghị: Đề xuất giải pháp, kiến nghị với các cơ quan, cá nhân có thẩm quyền, liên quan.

- Phụ lục báo cáo: Các bảng thống kê số liệu; mẫu phiếu khảo sát của năm.

8. Quản lý kết quả đo lường sự hài lòng của người dân

- Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân báo cáo, thông tin kịp thời cho cơ quan thẩm quyền, cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan về kết quả đo lường sự hài lòng của người dân hằng năm; theo dõi, đánh giá, báo cáo cơ quan có thẩm quyền về việc các cơ quan liên quan sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân.

- Trên cơ sở kết quả xem xét, so sánh, đánh giá các chỉ số của đơn vị, địa phương mình, các đơn vị, địa phương xây dựng chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân. Chương trình, kế hoạch hành động phải đảm bảo cụ thể, rõ ràng, phù hợp, khả thi, trong đó xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ, kết quả (cả về số lượng và chất lượng), nguồn lực, trách nhiệm thực hiện (chủ trì và phối hợp), khó khăn, thách thức trong quá trình thực hiện, lộ trình thực hiện (thời gian thực hiện nhiệm vụ, thời gian dự kiến đạt kết quả....). Kết quả thực hiện chương trình, kế hoạch hành động phải được báo cáo cho cơ quan liên quan, cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân.

- Các cơ quan cung cấp thông tin, tổ chức thực hiện các hoạt động đề đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, đặc biệt là những người liên quan

trực tiếp đến việc xây dựng cơ chế, chính sách phát triển địa phương và cung ứng dịch vụ công, có nhận thức, tư duy, hành động thực thi nhiệm vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm phục vụ, mang lại sự hài lòng cho người dân.

- Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân theo dõi, đánh giá, báo cáo cơ quan thẩm quyền để chỉ đạo, xử lý, khen thưởng các cơ quan liên quan về kết quả thực hiện các chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

- Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân thông tin, tuyên truyền kịp thời về việc triển khai đo lường sự hài lòng, kết quả đo lường sự hài lòng tới toàn thể người dân, xã hội. Các cơ quan thông tin, tuyên truyền kịp thời tới toàn thể người dân, xã hội về chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, và kết quả thực hiện kế hoạch, chương trình đó.

9. Thời gian thực hiện

- Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện hoàn thành việc khảo sát và báo cáo kết quả về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) trước ngày 31/10 hằng năm.

- Sở Nội vụ hoàn thành việc khảo sát và tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh trước 30/11 hằng năm.

10. Kinh phí thực hiện

- Nguồn kinh phí thực hiện Kế hoạch này được bố trí trong dự toán hằng năm theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí khác theo quy định pháp luật.

- Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai khảo sát thực hiện theo quy định của pháp luật.

II. TRÁCH NHIỆM TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Trên cơ sở kết quả khảo sát, tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có biện pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế trong hoạt động cung ứng dịch vụ công để nâng cao sự hài lòng của người dân đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Theo dõi, đánh giá, báo cáo Bộ Nội vụ, UBND tỉnh về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của các cơ quan, đơn vị.

- Tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về việc triển khai và kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân tới toàn thể CBCCVC, người dân, xã hội.

- Định kỳ nghiên cứu, rà soát, chỉnh sửa, bổ sung Phương pháp nhằm đảm bảo phù hợp với yêu cầu của thực tiễn, định hướng CCHC của Chính phủ.

2. Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện

- Áp dụng Phương pháp này để triển khai đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương, trên cơ sở có thể điều chỉnh cho phù hợp với yêu cầu, điều kiện, nguồn lực của ngành, lĩnh vực, địa phương.

- Chủ động ban hành kế hoạch, tổ chức khảo sát, phân tích, báo cáo kết quả đánh giá của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của ngành, lĩnh vực, địa phương; ban hành chương trình, kế hoạch hành động khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) hằng năm theo quy định.

- Kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) về những phát sinh trong quá trình áp dụng Phương pháp để triển khai đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương để xem xét, xác định các giải pháp khắc phục, rút kinh nghiệm giúp đảm bảo việc áp dụng Phương pháp phù hợp, hiệu quả và kết quả thu được có chất lượng tốt nhất.

3. Sở Tài chính

Phối hợp, hướng dẫn cơ quan chủ trì tổ chức thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí theo quy định hiện hành.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

Phối hợp tổ chức tuyên truyền, vận động Nhân dân phối hợp tham gia cung cấp thông tin tích cực, khách quan cho quá trình khảo sát ý kiến; phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan có liên quan thực hiện giám sát quá trình lập danh sách đối tượng khảo sát; triển khai, thu thập phiếu khảo sát ý kiến.

5. Báo Đăk Nông, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh

Thực hiện tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát ý kiến đánh giá, quyền lợi của người dân trong việc cung cấp thông tin, tham gia khảo sát ý kiến; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tổ chức điều tra khảo sát ý kiến trên địa bàn tỉnh.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Đăk Nông giai đoạn 2024 - 2026. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để xem xét, giải quyết./

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- Báo Đăk Nông; Đài PTTH tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Bưu điện tỉnh;
- Lưu: VT, HCQT, TTHCC, TH(Dg).

CHỦ TỊCH



Hồ Văn Mười

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐẮK NÔNG**



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

*(Kèm theo Kế hoạch số 314 /KH-UBND ngày 14 tháng 5 năm 2024
của UBND tỉnh Đắk Nông)*

*Các sở, ban, ngành; UBND các huyện/thành phố:.....
Xã/phường/thị trấn:.....
Thôn/tổ dân phố:.....*

A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Nhằm đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được chính xác, khách quan, góp phần đẩy mạnh hiệu quả công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, xã hội của các cơ quan hành chính nhà nước và thực hiện thành công các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội bền vững, Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp tỉnh Đắk Nông.

Kính mong Ông/Bà cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan. Các thông tin mà Ông/Bà cung cấp sẽ được bảo mật theo quy định.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

Điều tra viên

Họ và tên:.....
Số điện thoại:.....
Địa chỉ:.....
Số thứ tự phiếu:.....
Điều tra viên ký tên:.....

PHẦN A: THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI TRẢ LỜI KHẢO SÁT

Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3 ...) đứng trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

1. Giới tính

1. Nam
2. Nữ

2. Độ tuổi

1. Dưới 25 tuổi
2. 25 - 34 tuổi
3. 35 - 49 tuổi
4. 50 - 60 tuổi
5. Trên 60 tuổi

3. Dân tộc

1. Kinh
2. Khác (*xin viết cụ thể*):

4. Trình độ học vấn

1. Tiểu học (cấp I)
2. Trung học cơ sở (cấp II)
3. Trung học phổ thông (cấp III)
4. Đại học/Trung cấp/Cao đẳng
5. Đại học/ trên Đại học
6. Khác (*xin viết cụ thể*):

5. Nghề nghiệp

1. Nghỉ hưu
2. Không đi làm (ở nhà)
3. Làm công việc tự do (không ký hợp đồng lao động)
4. Sinh viên
5. Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư
6. Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công
7. Khác (*xin viết cụ thể*):

6. Nơi sinh sống

1. Đô thị
2. Nông thôn

B. PHẦN CÂU HỎI

Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3, ...) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

Câu 1. Xin Ông/Bà cho biết mức độ quan tâm theo dõi của Ông/Bà đối với các chính sách công trong bảng dưới đây (theo dõi thông qua cả hình thức đọc báo, nghe đài, xem trên ti vi, trên mạng internet)?

(“Chính sách” ở đây nói đến các quy định, chương trình, hành động của chính quyền, cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương).

	Không quan tâm theo dõi	Khá quan tâm theo dõi	Quan tâm theo dõi	Rất quan tâm theo dõi
1. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	1	2	3	4
2. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	1	2	3	4
3. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	1	2	3	4
4. Chính sách nước sinh hoạt ở địa phương	1	2	3	4
5. Chính sách điện sinh hoạt ở địa phương	1	2	3	4
6. Chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương	1	2	3	4
7. Chính sách giao thông đường bộ ở địa phương	1	2	3	4
8. Chính sách an sinh, xã hội ở địa phương	1	2	3	4
9. Chính sách cải cách hành chính ở địa phương	1	2	3	4

Câu 2. Trong thời gian qua, Ông/Bà đã sử dụng kênh thông tin nào để theo dõi các chính sách nêu ở Câu 1?

1. Qua loa phát thanh xã.
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.
3. Qua chính quyền, công chức.
4. Qua người thân, bạn bè.
5. Qua đài, ti vi, báo chí.
6. Qua mạng internet (*Trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...*).
7. Qua hình thức khác (xin ghi cụ thể):

Câu 3. Trong thời gian tới, nếu cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến người dân về chính sách nêu ở Câu 1, Ông/Bà có tham gia góp ý kiến không?

1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.
2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.
3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.
4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.

Câu 4. Ông/Bà cảm nhận như thế nào về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở địa phương?

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

Câu 5. Ông/Bà suy nghĩ gì về tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định nộp phí/lệ phí (hay còn gọi là “tiền bôi trơn”, tiền “đút lót”) cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở địa phương?

1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

Câu 6. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết thủ tục hành chính đối với bản thân Ông/Bà như thế nào?

	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan nhà nước).	1	2	3	4
2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến toàn trình (tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet).	1	2	3	4
3. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến một phần (một số công việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước và một số công việc qua mạng internet).	1	2	3	4

Câu 7. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung trong bảng bên dưới đây.

Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1,2,3,4,5) tùy theo mức độ hài lòng của Ông/Bà, trong đó:

1. Là rất không hài lòng.
2. Là không hài lòng.
3. Là bình thường.
4. Là hài lòng.
5. Là rất hài lòng.

Nội dung	Mức đánh giá				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH					
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách					
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy (<i>Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường/xã, họp tổ dân phố/thôn, đăng tải trên trang thông tin điện của chính quyền...</i>).	1	2	3	4	5
2. Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	1	2	3	4	5
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách					

3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách. <i>(Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến vào dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát tới người dân; họp xin ý kiến tại khu dân cư; đăng tải công khai các số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử để xin ý kiến ...)</i>	1	2	3	4	5
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.	1	2	3	4	5
C. Chất lượng chính sách					
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương <i>(Các quy định, các hoạt động thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)</i>	1	2	3	4	5
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương <i>(Các quy định, hoạt động khám, chữa bệnh, bảo hiểm y tế, viện phí, nhập viện, chuyển viện... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)</i>	1	2	3	4	5
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động dạy và học, chương trình học, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học ... ở các trường phổ thông công lập)</i>	1	2	3	4	5
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)</i>	1	2	3	4	5

9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương. (Các quy định, hoạt động xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ ...)	1	2	3	4	5
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương. (Các quy định, hoạt động cung cấp điện sinh hoạt, giá tiền điện sinh hoạt, quản lý, phát triển điện sinh hoạt...)	1	2	3	4	5
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương. (Các quy định, hoạt động cung cấp nước sinh hoạt, giá tiền nước sinh hoạt, quản lý, phát triển nước sinh hoạt...)	1	2	3	4	5
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai ...)	1	2	3	4	5
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương. (Các quy định, hoạt động cải cách thể chế, cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy cơ quan nhà nước, cải cách công vụ, cải cách quản lý tài chính công, xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số...)					
D. Kết quả, tác động của chính sách					
14. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5

15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn.	1	2	3	4	5
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	1	2	3	4	5
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
20. Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
21. Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
22. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
23. Cơ quan hành chính nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	1	2	3	4	5

II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

A. Tiếp cận dịch vụ					
24. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	1	2	3	4	5
25. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.					
26. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn. (Máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hòa, quạt mát)	1	2	3	4	5

B. Thủ tục hành chính					
27. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	1	2	3	4	5
28. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
29. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
30. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc					
31. Công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	1	2	3	4	5
32. Công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	1	2	3	4	5
33. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	1	2	3	4	5
D. Kết quả (Có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)					
34. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	1	2	3	4	5

35. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	1	2	3	4	5
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân					
37. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1	2	3	4	5
38. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	1	2	3	4	5
39. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	1	2	3	4	5

Câu 8. Xin Ông/Bà cho biết mức độ mong muốn của Ông/Bà đối với chính quyền địa phương trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung trong bảng dưới đây?

Nội dung	Không mong muốn	Khá mong muốn	Mong muốn	Rất mong muốn
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	1	2	3	4
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	1	2	3	4
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	1	2	3	4
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	1	2	3	4
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4

8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4

Ý kiến khác (xin Ông/Bà ghi cụ thể):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!
