

**BỘ NỘI VỤ**

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

Số: 6056 /BNV-CCHC

*Hà Nội, ngày 29 tháng 11 năm 2021*

V/v điều tra xã hội học đo lường sự  
hài lòng về sự phục vụ hành chính  
năm 2021

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

Thực hiện Quyết định số 862/QĐ-BNV ngày 17 tháng 8 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc điều chỉnh Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021, 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”) năm 2021 tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Để việc triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2021 đạt kết quả trung thực, khách quan, đảm bảo phản ánh tiếng nói của người dân, tổ chức thuộc mọi thành phần, Bộ Nội vụ đề nghị Ủy ban nhân dân các 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 liên quan ở địa phương triển khai các hoạt động phối hợp, hỗ trợ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2021 của Bộ Nội vụ (chi tiết tại Phụ lục kèm theo).

2. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, công chức liên quan ở địa phương: (i) Thực hiện các nhiệm vụ nghiêm túc, đúng theo hướng dẫn điều tra xã hội học tại văn bản này, đảm bảo kết quả điều tra xã hội học trung thực, khách quan; (ii) tuyệt đối không định hướng, can thiệp vào việc trả lời phiếu, kết quả trả lời phiếu của người dân, tổ chức; (iii) báo cáo, giao nộp các kết quả triển khai về Bộ Nội vụ đầy đủ, đúng hạn.


3. Thông tin để cán bộ, công chức, viên chức, người dân và tổ chức ở địa phương có nhận thức đầy đủ, chính xác về mục đích, nội dung và yêu cầu của việc triển khai đo lường sự hài lòng năm 2021, đặc biệt là để người dân, tổ chức tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học đầy đủ, trung thực, khách quan.

4. Giao Sở Nội vụ làm đầu mối trong quá trình triển khai các hoạt động phối hợp, hỗ trợ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2021 của Bộ Nội vụ tại địa phương.

5. Bố trí kinh phí, nhân lực phù hợp cho các cơ quan liên quan của địa phương để triển khai các hoạt động phối hợp, hỗ trợ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2021 tại địa phương.

Bộ Nội vụ đề nghị Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương quan tâm, chỉ đạo các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan triển khai

ng nghiêm túc 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 đạt kết quả, mục tiêu đề ra.

Mọi thông tin liên quan xin liên hệ qua bà Nguyễn Thị Thu Hằng - Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ theo số điện thoại: 0766298876; địa chỉ email: [nguyenthithuhang@moha.gov.vn](mailto:nguyenthithuhang@moha.gov.vn)./ 

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Trọng Thừa;
- Sở Nội vụ các tỉnh, TP. trực thuộc Trung ương;
- Lưu: VT, CCHC.



**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Nguyễn Trọng Thừa**