

**BỘ NỘI VỤ**

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

Số: 6076 /BNV-CCHC

Hà Nội, ngày 01 tháng 12 năm 2022

V/v triển khai đo lường sự hài lòng về  
sự phục vụ hành chính năm 2022

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

Thực hiện Quyết định số 115/QĐ-BNV ngày 24 tháng 02 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch triển khai Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030” năm 2022, Bộ Nội vụ tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là “đo lường sự hài lòng”) năm 2022 tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Để chuẩn bị cho việc triển khai đo lường sự hài lòng, Bộ Nội vụ đề nghị Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương hỗ trợ, phối hợp thực hiện một số hoạt động như sau:

1. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan ở địa phương cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời để phục vụ công tác chọn mẫu khảo sát đo lường sự hài lòng tại địa phương (chi tiết tại Phụ lục 1, 2 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 quy định và hướng dẫn tại văn bản này nhằm đảm bảo kết quả khảo sát ở địa phương trung thực, khách quan; (ii) tuyệt đối không định hướng, can thiệp, xem xét công việc phát phiếu khảo sát của điều tra viên; (iii) tuyệt đối không định hướng, can thiệp, xem xét việc trả lời phiếu khảo sát của người dân.

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

4. Giao Sở Nội vụ làm đầu mối trong quá trình triển khai các hoạt động; bố trí nguồn lực, tạo điều kiện để các cơ quan, đơn vị liên quan của địa phương để triển khai các hoạt động.

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./.

**Nơi nhận:**


- Như trên;
- Bộ trưởng Phạm Thị Thanh Trà (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**



**PHỤ LỤC 1**  
**KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG VỀ SỰ**  
**PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2022**  
*(Kèm theo Công văn số 6076 /BNV-CCHC ngày 01 tháng 12 năm 2022*  
*của Bộ Nội vụ)*

**I. HOẠT ĐỘNG PHỐI HỢP, HỖ TRỢ KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2022**

Hoạt động phối hợp, hỗ trợ khảo sát đo lường sự hài lòng năm 2022 (sau đây gọi tắt là "khảo sát") bao gồm:

1. Chọn mẫu khảo sát; gửi kết quả chọn mẫu khảo sát cho Bộ Nội vụ (chi tiết tại Mục II).
2. Cung cấp thông tin liên quan cho Bộ Nội vụ để phục vụ công tác khảo sát tại địa phương (theo yêu cầu, nếu có).
3. Thông tin cho Bộ Nội vụ các vấn đề phát sinh trong quá trình phối hợp, hỗ trợ công tác khảo sát tại địa phương (nếu có).

**II. CHỌN MẪU KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2022**

Việc chọn mẫu khảo sát năm 2022 được thực hiện theo phương pháp ngẫu nhiên nhiều giai đoạn, như sau:

**1. Chọn quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (gọi chung là "huyện"):**

Tại mỗi tỉnh, chọn 03 huyện để khảo sát; riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 06 huyện để khảo sát. Việc chọn huyện được tiến hành như sau:

- Bước 1: Phân các huyện thành 03 nhóm theo 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện theo quy định; lập danh sách huyện của mỗi nhóm theo vần abc.

- Bước 2: Trong danh sách có huyện là trung tâm hành chính của tỉnh, chọn huyện là trung tâm hành chính của tỉnh để khảo sát. Trong 02 danh sách còn lại, chọn huyện có số thứ tự 01 để khảo sát.

Riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, trong mỗi danh sách, chọn huyện có số thứ tự 01 và huyện có số thứ tự cuối cùng (02 huyện) để khảo sát.

**2. Chọn xã, phường, thị trấn (gọi chung là "xã"):**

Tại mỗi tỉnh, chọn 09 xã để khảo sát; riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 18 xã để khảo sát. Việc chọn xã được tiến hành như sau:

- Bước 1: Đối với mỗi huyện đã chọn ở Khoản 1, phân các xã của huyện thành 03 nhóm theo 03 loại đơn vị hành chính cấp xã theo quy định; lập danh sách xã của mỗi nhóm theo vần abc.

- Bước 2: Trong danh sách có xã là trung tâm hành chính của huyện, chọn xã là trung tâm hành chính của huyện để khảo sát. Trong 02 danh sách còn lại, chọn xã có số thứ tự 01 để khảo sát. Tổng số xã được chọn để khảo sát ở mỗi huyện đã chọn ở Khoản 1 là 03 xã.

### **3. Chọn thôn, tổ dân phố (gọi chung là "thôn"):**

Tại mỗi tỉnh, chọn 18 thôn để khảo sát; riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 36 thôn để khảo sát. Việc chọn thôn được tiến hành như sau:

- Bước 1: Đối với mỗi xã đã chọn ở Khoản 2, lập danh sách các thôn của xã theo vần abc.

- Bước 2: Trong danh thôn của mỗi xã, chọn thôn có số thứ tự 01 và thôn có số thứ tự cuối cùng để khảo sát. Tổng số thôn được chọn để khảo sát ở mỗi xã đã chọn ở Khoản 2 là 02 thôn.

### **4. Lập danh sách hộ gia đình của mỗi thôn**

Đối với mỗi thôn đã chọn ở Khoản 3, lập 01 danh sách các hộ gia đình của thôn. Số lượng hộ gia đình trong mỗi danh sách là 100 hộ; riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, số lượng hộ gia đình trong mỗi danh sách là 250 hộ.

Lưu ý: Trong trường hợp đã có danh sách hộ gia đình của thôn trong cơ sở dữ liệu, có thể sử dụng danh sách này mà không cần lập lại danh sách này, tuy nhiên đảm bảo số lượng hộ gia đình như nêu ở trên.

### **5. Gửi kết quả chọn mẫu khảo sát cho Bộ Nội vụ**

5.1. Kết quả chọn mẫu khảo sát của mỗi tỉnh:

Kết quả chọn mẫu khảo sát của mỗi tỉnh bao gồm:

5.1.1. Một (01) danh sách huyện, xã, thôn được chọn để khảo sát đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2022 theo mẫu tại Phụ lục 2.

Danh sách này ghi dưới dạng 01 file excel, với tên file là “.....(tên tỉnh)\_danh sach chon”. Ví dụ tên file: “angiang\_danh sach chon”.

5.1.2. Các danh sách huyện, xã, thôn được lập ở các Bước 1, Khoản 1, 2, 3, gồm 03 danh sách huyện, 09 danh sách xã, 18 danh sách thôn đối với mỗi tỉnh; riêng Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh là 6 danh sách huyện, 18 danh sách xã, 36 danh sách thôn.

Các danh sách này được ghi dưới dạng 01 file excel, với tên file là “... (tên tỉnh)\_danh sach N. Ví dụ tên file: “angiang\_danh sach N”

5.1.3. Các danh sách hộ gia đình (18 danh sách của 18 thôn); riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, 36 danh sách hộ gia đình đối với mỗi thành phố (của 36 danh sách của 36 thôn).

Trong trường hợp các danh sách hộ gia đình có bản điện tử thì mỗi danh sách ghi dưới dạng 01 file hoặc sheet, với tên file/sheet là “...(tên huyện)\_...(tên xã)\_...(tên thôn)”. Ví dụ tên file/sheet là “namtuliem\_myding\_todanpho2”

#### 5.2. Cách thức gửi kết quả chọn mẫu khảo sát:

Ngoài cách thức gửi văn bản thông thường, kết quả chọn mẫu khảo sát gửi về Bộ Nội vụ cần gửi thêm dưới các dạng sau:

- Đối với danh sách danh sách huyện, xã, thôn nêu tại Khoản 5.1.1 và Khoản 5.1.2, bắt buộc gửi kèm theo bản mềm dưới dạng file excel.

- Đối với các danh sách hộ gia đình, gửi kèm theo bản mềm dưới dạng word hoặc excel, nếu có.

#### 5.3. Thời hạn gửi kết quả chọn mẫu cho Bộ Nội vụ chậm nhất là ngày 08/12/2022.

#### 5.4. Hình thức, địa chỉ gửi kết quả chọn mẫu khảo sát:

- Hình thức gửi văn bản điện tử (nếu có). Địa chỉ gửi kết quả khảo sát là: Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ.

- Nếu không thể áp dụng hình thức văn bản điện tử, hình thức và địa chỉ gửi kết quả khảo sát gồm đồng thời các hình thức, địa chỉ sau: (1) Gửi bản mềm tới địa chỉ email: nguyenthithuhang@moha.gov.vn; luudanghn@gmail.com; nguyenmanhtuyen@moha.gov.vn; (2) gửi bản cứng tới địa chỉ bưu điện: Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ, số 8 Tôn Thất Thuyết, Nam Từ Liêm, Hà Nội (người nhận: Nguyễn Thị Thu Hằng).

*Để trao đổi, làm rõ thêm nội dung hướng dẫn trong văn bản này, xin liên hệ với bà Nguyễn Thị Thu Hằng - Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ, theo số điện thoại: 0766298876; Viber: SIPAS Bo Noi vu 2022./.*



## PHỤ LỤC 2

(Kèm theo Quyết định số 076 /BNV-CCHC ngày 01 tháng 12 năm 2022 của Bộ Nội vụ)

THÀNH PHỐ/TỈNH ... (tên); Ký hiệu (\*) ...

### DANH SÁCH HUYỆN, XÃ, THÔN ĐƯỢC CHỌN ĐỂ KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2022

TT	Huyện	Ký hiệu (*)	TT	Xã	Ký hiệu (*)	TT	Thôn
1	Huyện/Quận/Thị xã/ Thành phố ...		1	Xã/Phường/Thị trấn....		1	Thôn/Tổ dân phố...
						2	Thôn/Tổ dân phố...
			2	Xã/Phường/Thị trấn....		3	Thôn/Tổ dân phố...
					4	Thôn/Tổ dân phố...	
			3	Xã/Phường/Thị trấn....		5	Thôn/Tổ dân phố...
					6	Thôn/Tổ dân phố...	
2	Huyện/Quận/Thị xã/ Thành phố ...		1	Xã/Phường/Thị trấn....		1	Thôn/Tổ dân phố...
						2	Thôn/Tổ dân phố...
			2	Xã/Phường/Thị trấn....		3	Thôn/Tổ dân phố...
					4	Thôn/Tổ dân phố...	
			3	Xã/Phường/Thị trấn....		5	Thôn/Tổ dân phố...
					6	Thôn/Tổ dân phố...	
3	Huyện/Quận/Thị xã/ Thành phố ...		1	Xã/Phường/Thị trấn....		1	Thôn/Tổ dân phố...
						2	Thôn/Tổ dân phố...
			2	Xã/Phường/Thị trấn....		3	Thôn/Tổ dân phố...
					4	Thôn/Tổ dân phố...	
			3	Xã/Phường/Thị trấn....		5	Thôn/Tổ dân phố...
					6	Thôn/Tổ dân phố...	

(\*): Ký hiệu được viết theo bảng dưới đây

BẢNG KÝ HIỆU LOẠI ĐƠN VỊ HÀNH CHÍNH CẤP TỈNH, HUYỆN, XÃ  
VÀ ĐẶC ĐIỂM ĐẶC THÙ

<b>TT</b>	<b>Đơn vị hành chính cấp tỉnh</b>	<b>Ký hiệu</b>
1.	Thành phố trực thuộc Trung ương	TP
2.	Tỉnh loại I	T1
3.	Tỉnh loại II	T2
4.	Tỉnh loại III	T3
<b>Đơn vị hành chính cấp huyện</b>		
1.	Quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh loại I	Q1
2.	Quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh loại II	Q2
3.	Quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh loại III	Q3
4.	Huyện loại I	H1
5.	Huyện loại II	H2
6.	Huyện loại III	H3
<b>Đơn vị hành chính cấp xã</b>		
1.	Phường, thị trấn loại I	P1
2.	Phường, thị trấn loại II	P2
3.	Phường, thị trấn loại III	P3
4.	Xã loại I	X1
5.	Xã loại II	X2
6.	Xã loại III	X3
<b>Đặc điểm đặc thù</b>		
1.	Trung tâm hành chính của tỉnh, huyện	A
2.	Đang thực hiện nhiều giải tỏa đất	B
3.	Huyện nghèo	C
4.	Xã đặc biệt khó khăn	D

5.	Xã đồng bào dân tộc thiểu số, khó khăn	E
6.	Xã đồng bào dân tộc thiểu số, đặc biệt khó khăn	G

Ví dụ:

- Phường loại I: P1
- Huyện loại III, nghèo: H3C
- Xã loại III, đặc biệt khó khăn: X3D