

## KẾ HOẠCH

### Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước 06 tháng đầu năm 2024 trên địa bàn tỉnh Nghệ An

Thực hiện Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 của Bộ Nội vụ phê duyệt 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”; Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của 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; Quyết định số 20/QĐ-BNV ngày 12/01/2024 của 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 2024; Quyết định số 4317/QĐ-UBND ngày 26/12/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước tỉnh Nghệ An năm 2024, 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 06 tháng đầu năm 2024 trên địa bàn tỉnh như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh;
- Thông qua khảo sát nhằm lắng nghe nhận định, đánh giá của người dân với việc xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống của người dân và đối với việc cung ứng dịch vụ công nói chung để có những giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân Dân, góp phần nâng cao các Chỉ số của tỉnh;
- 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

- Việc khảo sát phải đảm bảo khách quan, đúng đối tượng, công khai và minh bạch; phải có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan trong quá trình triển khai thực hiện;



TT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
	với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước 06 tháng đầu năm 2024 trên địa bàn tỉnh	Trang thông tin điện tử UBND huyện, thành phố, thị xã.			
<b>2</b>	<b>Triển khai đo lường sự hài lòng</b>				
	Thực hiện điều tra đo lường sự hài lòng	Điều tra viên	Sở Nội vụ, UBND cấp huyện, cấp xã	Kết quả trên phần mềm	Bắt đầu từ 20/6/2024
	Giám sát, phúc tra kết quả đo lường sự hài lòng	Sở Nội vụ		Báo cáo kết quả phúc tra	Cuối tháng 06/2024
<b>3</b>	<b>Tổng hợp phiếu điều tra</b>				
	Nhập dữ liệu điều tra khảo sát vào phần mềm	Sở Nội vụ		Báo cáo kết quả khảo sát	Bắt đầu từ 01/07/2024
	Xây dựng Báo cáo chỉ số hài lòng 06 tháng đầu năm 2024	Sở Nội vụ		Báo cáo	Bắt đầu từ 15/7/2024
	Quyết định Công bố kết quả đo lường sự hài lòng	Sở Nội vụ	Văn phòng UBND tỉnh	Quyết định công bố	Trước 30/7/2024
<b>4</b>	<b>Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng</b>				
	Chỉ đạo cải thiện, khắc phục kịp thời các nội dung còn hạn chế,	Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã	Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh	Văn bản chỉ đạo	Thường xuyên



TT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
	chưa được đánh giá tốt				

#### IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện được trích từ nguồn kinh phí thực hiện nhiệm vụ Cải cách hành chính năm 2024 đã được UBND tỉnh cấp cho Sở Nội vụ.

#### V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

##### 1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức, triển khai Kế hoạch này; kịp thời báo cáo, đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh những nội dung có khó khăn, vướng mắc để xem xét, chỉ đạo giải quyết. Đồng thời, báo cáo kết quả về UBND tỉnh theo quy định;

- Phối hợp với UBND các huyện, thành phố, thị xã lựa chọn địa bàn khảo sát. Đồng thời, lựa chọn các điều tra viên đáp ứng yêu cầu khi tiến hành phát phiếu khảo sát;

- Báo cáo UBND tỉnh và tham mưu xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức, UBND cấp huyện, cấp xã có hành vi tác động, can thiệp, chỉ đạo người dân đánh phiếu điều tra thiếu khách quan, làm sai lệch kết quả khảo sát (nếu có);

- Chủ trì thanh toán kinh phí triển khai Kế hoạch đã được UBND tỉnh phê duyệt tại nguồn kinh phí Cải cách hành chính năm 2024.

##### 2. Đài Phát thanh - Truyền hình, Báo Nghệ An, Cổng Thông tin điện tử tỉnh

Tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung kết quả của việc đo lường sự hài lòng, trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tham gia triển khai đo lường sự hài lòng.

##### 3. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã

- Phối hợp, hỗ trợ điều tra viên trong triển khai đo lường sự hài lòng của người dân theo Kế hoạch này;


- Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng tại cơ quan, đơn vị; địa phương;

- Căn cứ kết quả đo lường sự hài lòng của cơ quan, đơn vị, địa phương được công khai trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh để chỉ đạo khắc phục, cải thiện các nội dung còn hạn chế, chưa được đánh giá tốt;


- Chỉ đạo UBND cấp xã phối hợp, tạo điều kiện để triển khai việc khảo sát tại từng địa phương, đảm bảo khách quan, đúng quy định;



- Chỉ đạo cán bộ, công chức cấp huyện và UBND cấp xã nơi được khảo sát tuyệt đối không được có hành vi can thiệp, tác động người dân đánh giá phiếu, làm sai lệch kết quả khảo sát.

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 06 tháng đầu năm 2024 trên địa bàn tỉnh. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để tổng hợp xem xét, giải quyết. 

**Nơi nhận:**

- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Phó CT TTr UBND tỉnh;
- CVP, Các PVP UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thành, thị;
- Đài PTTH tỉnh; Báo Nghệ An;
- Công Thông tin Điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC (Nam). 

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Lê Hồng Vinh**

## PHIẾU KHẢO SÁT

### SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TẠI TỈNH NGHỆ AN 06 THÁNG ĐẦU NĂM 2024

*Xin Ông/bà vui lòng cho biết:*

Thành phố/thị xã/huyện: .....

Xã/Phường/Thị trấn: .....

Khôi, Xóm, Thôn, Bản, Ấp, Tổ dân phố: .....

Tên thủ tục hành chính đã thực hiện (nếu có).....

#### Phần dành cho điều tra viên

Mã số phiếu:.....

Họ và tên điều tra viên:.....

Số điện thoại điều tra viên:.....

### GIỚI THIỆU KHẢO SÁT

Sở Nội vụ là cơ quan Thường trực cải cách hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh, được Ủy ban nhân dân tỉnh giao hàng năm triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân để hiểu được nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Sở Nội vụ kính mong Ông/Bà tham gia trả lời phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân một cách đầy đủ, chính xác, khách quan. Các thông tin mà Ông/Bà cung cấp trong phiếu khảo sát sẽ được **bảo mật** theo quy định.

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân hàng năm sẽ được Sở Nội vụ tổng hợp, phân tích, xây dựng thành Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và công bố công khai.



## 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.

### *Giới tính:*

1. Nam
2. Nữ

### *Độ tuổi:*

1. 18 - 24 tuổi
2. 25 - 34 tuổi
3. 35 - 49 tuổi
4. 50 - 60 tuổi
5. Trên 60 tuổi

### *Dân tộc:*

1. Kinh
2. Khác (xin viết cụ thể): .....

### *Trình độ học vấn:*

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

### *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): .....

## PHẦN B. CÂU HỎI KHẢO SÁT

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)?

Nội dung	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 - xã hội	1	2	3	4
2. Chính sách khám, chữa bệnh	1	2	3	4
3. Chính sách giáo dục phổ thông	1	2	3	4
4. Chính sách nước sinh hoạt	1	2	3	4
5. Chính sách điện sinh hoạt	1	2	3	4
6. Chính sách trật tự, an toàn xã hội	1	2	3	4
7. Chính sách giao thông đường bộ	1	2	3	4
8. Chính sách an sinh, xã hội	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, cán bộ, công chức.
4. Qua người thân, bạn bè.
5. Qua đài, ti vi, báo chí.
6. Qua mạng internet (*Cổng/Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...*)
7. Qua hình thức khác (xin ghi cụ thể): .....

**Câu 3. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách nêu ở Câu 1 đối với bản thân Ông/Bà như thế nào?**

Nội dung	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	1	2	3	4
2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	1	2	3	4
3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	1	2	3	4



Nội dung	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	1	2	3	4
5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	1	2	3	4
6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet ( <i>Công/Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...</i> ).	1	2	3	4
7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	1	2	3	4

**Câu 4. 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 5. 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 6. 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 cán bộ, 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 cán bộ, công chức.
2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho cán bộ, công chức.
3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho cán bộ, công chức.

**Câu 7. 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?**

Nội dung	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	1	2	3	4



Nội dung	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất Phù hợp
tiếp (tại cơ quan nhà nước).				
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 8. Xin Ông/Bà cho biết trải nghiệm của bản thân Ông/Bà đối với các nội dung trong bảng dưới đây?**

Nội dung	Có	Không
1. Ông/Bà đang có người thân đang đi học phổ thông hoặc đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	1	2
2. Ông/Bà hoặc người thân của Ông/Bà đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa ở tuyến tỉnh, tuyến huyện, tuyến xã, phường.	1	2
3. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	1	2
4. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện.	1	2
5. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã.	1	2
6. Ông/Bà hỏi chính quyền, công chức về chính sách, thủ tục hành chính.	1	2
7. Ông/Bà nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.	1	2
8. Ông/Bà nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, thủ tục hành chính.	1	2



**Câu 9. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung trong bảng bên dưới đây.**

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG (NÊU Ở CÂU 1)</b>					
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách</b>					
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. (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 tử của chính quyền...)	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>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách</b>					
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách. (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)	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
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</b>					
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương (Các quy định, các hoạt động thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	1	2	3	4	5
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương (Các quy định, hoạt động khám, chữa bệnh, bảo hiểm y tế, viện phí, nhập viện, chuyển viện... ở các	1	2	3	4	5



Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
<i>bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)</i>					
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. <i>(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 ...)</i>	1	2	3	4	5
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động cung cấp điện sinh hoạt, giá tiền điện sinh hoạt, quản lý, phát triển điện sinh hoạt...)</i>	1	2	3	4	5
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động cung cấp nước sinh hoạt, giá tiền nước sinh hoạt, quản lý, phát triển nước sinh hoạt...)</i>	1	2	3	4	5
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. <i>(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 ...)</i>	1	2	3	4	5
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương. <i>(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</i>	1	2	3	4	5



Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
<i>phủ điện tử, chính phủ số...)</i>					
<b>D. Kết quả, tác động của chính sách</b>					
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
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>					
<b>A. Tiếp cận dịch vụ</b>					
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.	1	2	3	4	5
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.	1	2	3	4	5



Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
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. (Máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hòa, quạt mát)	1	2	3	4	5
<b>B. Thủ tục hành chính</b>					
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.	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
<b>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>					
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.	1	2	3	4	5
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.	1	2	3	4	5
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.	1	2	3	4	5
<b>D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</b>					
34. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	1	2	3	4	5



Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
35. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	1	2	3	4	5
36. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	1	2	3	4	5
<b>E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</b>					
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.	1	2	3	4	5
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.	1	2	3	4	5
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.	1	2	3	4	5

**Câu 10. 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



