

Số: *124* /KH-UBND

Thái Nguyên, ngày *30* tháng *9* năm 2019

## **KẾ HOẠCH**

**Đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Thái Nguyên năm 2019**

### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

#### **1. Mục đích**

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 (*sau đây gọi tắt là đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính*) nhằm đánh giá thực chất, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức từ đó có các giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ hành chính công ngày càng tốt hơn, đáp ứng yêu cầu, lợi ích của người dân, tổ chức.

- Công bố rộng rãi kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 của tỉnh Thái Nguyên và từng lĩnh vực, từng đơn vị hành chính cấp huyện thuộc tỉnh.

- Theo dõi, tổng hợp việc sử dụng kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

#### **2. Yêu cầu**

- Việc thực hiện kế hoạch đảm bảo tiến độ, phương pháp, mục tiêu đề ra, tiết kiệm, phù hợp với nguồn lực hiện có, đạt kết quả cao.

- Xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học đảm bảo thu thập đầy đủ thông tin, dễ hiểu, dễ trả lời đối với các đối tượng được điều tra.

- Phương pháp tiến hành điều tra xã hội học đảm bảo thuận lợi và phù hợp với người dân, tổ chức tham gia trả lời.

- Quá trình triển khai có sự giám sát chặt chẽ, đảm bảo kết quả thu được chính xác, các nội dung triển khai thực hiện đúng quy định.

### **II. CHỌN MẪU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC**

#### **1. Phương pháp chọn mẫu**

##### **a) Chọn lĩnh vực và địa phương điều tra xã hội học**

- Trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên chọn 100% đơn vị hành chính cấp huyện (9/9 đơn vị) và một số dịch vụ hành chính công thuộc một số Sở, ngành: Tài nguyên và Môi trường; Kế hoạch và Đầu tư; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn;

Giao thông vận tải; Y tế; Nội vụ; Tư pháp; Giáo dục và Đào tạo; Công Thương; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Tài chính để điều tra xã hội học.

- Chọn đơn vị cấp xã:

+ Nguyên tắc chọn đơn vị hành chính cấp xã như sau: Các đơn vị hành chính cấp xã phải đảm bảo nguyên tắc phân bổ giữa xã loại I, xã loại II, xã loại III và đơn vị cấp xã nơi UBND cấp huyện đặt trụ sở làm việc được chọn mặc định (*đối với huyện Đông Hồ chọn xã Hóa Thượng là đơn vị Trung tâm*). Nếu đơn vị hành chính cấp huyện không có đủ các đơn vị hành chính cấp xã theo phân loại thì chọn theo thực trạng hiện có và đảm bảo đơn vị cấp xã nơi UBND cấp huyện đặt trụ sở làm việc được chọn mặc định.

+ Danh sách các đơn vị cấp xã được điều tra xã hội học (*tại phụ lục I*).

**b) Chọn dịch vụ hành chính công điều tra xã hội học**

- Các sở, ngành (690 phiếu chính thức):

STT	Sở/ngành	Lĩnh vực/Thủ tục hành chính (TTHC)	Số phiếu chính thức	Số phiếu dự phòng
1	Kế hoạch và Đầu tư	Đăng ký kinh doanh; thành lập doanh nghiệp	60	30
		Chấp thuận chủ trương đầu tư vào tỉnh Thái Nguyên	20	10
2	Sở Tài nguyên và Môi trường	Các TTHC đăng ký biến động về đất đai ( <i>chuyển nhượng, tặng cho quyền sử dụng đất; hợp thửa, tách thửa.....vv</i> )	60 ( <i>10 tổ chức; 50 cá nhân</i> )	30
		Các TTHC lĩnh vực môi trường	20	10
3	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	Các TTHC cấp chứng chỉ kinh doanh, buôn bán, vận chuyển thuốc thú y	40	20
		Các TTHC cấp chứng chỉ kinh doanh, buôn bán, vận chuyển thuốc bảo vệ thực vật, phân bón...vv	35	16
		Các TTHC lĩnh vực thủy lợi	5	2

4	Sở Giao thông vận tải	Các TTHC về cấp giấy phép lái xe; cấp phép kinh doanh vận tải, cấp phù hiệu xe khách, xe tải...vv	80 (phân bổ đều cho các lĩnh vực)	40
5	Sở Y tế	Các TTHC cấp chứng chỉ hành nghề y, dược	50	25
		Cấp phép hoạt động phòng khám tư nhân	10	5
6	Sở Tư pháp	TTHC Cấp lý lịch tư pháp	50	25
		TTHC chức thực hợp đồng, chứng thực chữ ký	10	5
		TTHC lĩnh vực hỗ trợ tư pháp	10	5
7	Sở Văn hóa, Thể thao, du lịch	Các TTHC cấp phép hoạt động kinh doanh karaoke	20	10
		Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch	30	15
8	Sở Tài chính	Các TTHC về quản lý giá	20	10
		Tài chính doanh nghiệp	20	10
9	Sở Nội vụ	Các TTHC về lĩnh vực thi đua khen thưởng	40	20
		Các TTHC lĩnh vực Tôn giáo	5	2
		Các TTHC lĩnh vực tổ chức bộ máy, tổ chức hội	5	2
10	Sở Giáo dục và Đào tạo	Các TTHC thuộc thẩm quyền của sở như: cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ; Công nhận trường đạt chuẩn quốc gia	50	25
11	Sở Công thương	Các TTHC thuộc thẩm quyền của sở như: lĩnh vực kinh doanh xăng dầu, hóa chất..vv	50	25
	<b>Tổng</b>		<b>690</b>	<b>342</b>

- **Cấp huyện (1350 phiếu chính thức):** thống nhất chọn 05 lĩnh vực điều tra xã hội học và phân bổ số phiếu như sau:

STT	Dịch vụ/Lĩnh vực	Số phiếu chính thức		Số phiếu dự phòng	
		Huyện	Thành phố/thị xã	Huyện	Thành phố/thị xã
1	Đăng ký kinh doanh	25	35	12	18
2	TTHC Lĩnh vực đất đai: <i>Thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu và thủ tục chuyển mục đích sử dụng đất</i>	45	55	22	27
3	Lao động, thương binh, xã hội ( <i>toàn bộ các TTHC có phát sinh hồ sơ</i> )	25	35	12	18
4	Cấp phép xây dựng ( <i>toàn bộ các TTHC có phát sinh hồ sơ</i> )	10	30	5	15
5	Tư pháp	25	35	12	18
	<b>Tổng</b>	<b>6x130= 780</b>	<b>3x 190 = 570</b>	<b>6x 63 = 378</b>	<b>3 x 96 = 288</b>

- **Cấp xã (2975 phiếu chính thức):** thống nhất chọn 5 lĩnh vực điều tra xã hội học và phân bổ số phiếu như sau:

STT	Dịch vụ/Lĩnh vực	Số phiếu chính thức		Số phiếu dự phòng	
		Xã	Phường/ Thị trấn	Xã	Phường/ Thị trấn
1	Tư pháp	5	5	3	3
2	Hộ tịch	5	5	3	3
3	Lao động, thương binh, xã hội	8	8	4	4
4	Các TTHC về đất đai thuộc thẩm quyền cấp xã ( <i>giải quyết tranh chấp đất đai</i> )	2	2	1	1

	Các TTHC xác nhận hiện trạng về đất đai thuộc thẩm quyền của cấp xã	5	10	5	5
5	Các TTHC của công an cấp xã ( <i>xác nhận đơn cấp CMND, cấp sổ hộ khẩu, tách, nhập, chuyển hộ khẩu; lưu trú và tiếp nhận lưu trú...vv</i> )	10	10	3	5
	<b>Tổng (81 đơn vị cấp xã)</b>	<b>35 *53 = 1855</b>	<b>40*28 = 1120</b>	<b>19*53 = 1007</b>	<b>21*53 = 1131</b>

## 2. Chọn đối tượng điều tra xã hội học

a) **Chọn đối tượng điều tra xã hội học:** Các đối tượng điều tra xã hội học là “người dân”, “người đại diện tổ chức” có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính và đã được trả kết quả trong khoảng thời gian **từ ngày 01/9/2018 đến ngày 31/8/2019**. Người được chọn phải có địa chỉ cụ thể (số nhà, xóm, tổ dân phố...), số điện thoại liên hệ.

### b) **Lập danh sách người dân, tổ chức tham gia điều tra xã hội học**

\* **Bước 1:** Lập danh sách tổng thể người dân, tổ chức đã giải quyết TTHC và trả kết quả theo từng lĩnh vực, từng TTHC theo mẫu tại phụ lục II và gọi tắt là (N).

\* **Bước 2:** Chọn người dân, người đại diện tổ chức điều tra xã hội học

- Người tham gia điều tra xã hội học được lựa chọn ngẫu nhiên trong tổng số người dân, tổ chức có yêu cầu giải quyết TTHC và được trả kết quả thuộc từng lĩnh vực, từng địa bàn, chọn cho đến khi đủ số mẫu điều tra xã hội học được phân bổ cho từng cơ quan, đơn vị, địa phương nêu ở trên.

- Phương pháp xác định mẫu ngẫu nhiên: gọi khoảng cách mẫu là k và thống nhất khoảng cách mẫu k =5, sau đó chọn người dân, tổ chức có số thứ tự số 01 là người đầu tiên tham gia điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019.

\* **Ví dụ:** Chọn người dân, tổ chức thứ nhất tham gia điều tra xã hội học có số thứ tự 01, thì người thứ hai có số thứ tự là 5, người thứ 3 có số thứ tự là 10....vv trong danh sách tổng thể (N).

\* **Lưu ý:** Nếu số lượng người dân, tổ chức đã giải quyết TTHC và trả kết quả của 1 lĩnh vực nhỏ hơn số mẫu điều tra được phân bổ thì chọn toàn bộ số người dân, tổ chức có trong danh sách, số còn lại chuyển sang chọn ở lĩnh vực khác đảm bảo đủ số lượng mẫu phân bổ cho từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

*c) Phương thức điều tra xã hội học:* Điều tra viên phỏng vấn trực tiếp đối tượng điều tra theo bộ câu hỏi có sẵn. Trường hợp không gặp đối tượng điều tra, điều tra viên gửi phiếu đến đối tượng điều tra trả lời câu hỏi và thu lại phiếu.

### **3. Tính toán các chỉ số hài lòng**

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 (SIPAS 2019) của tỉnh Thái Nguyên được tính theo quy định tại Quyết định số 1813/QĐ-UBND ngày 27/6/2019 phê duyệt kế hoạch đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2019 - 2020.

### **4. Thời kỳ, thời gian điều tra xã hội học:**

*a) Thời kỳ điều tra xã hội học:* Được xác định từ ngày 01/9/2018 đến ngày 31/8/2019.

*b) Thời gian điều tra xã hội học:* Bắt đầu từ ngày 01/11/2019 và xong trước ngày 01/12/2019 (bao gồm cả thời gian di chuyển).

*c) Thời gian lập mẫu điều tra xã hội học:* từ ngày 01/10/2019 xong trước ngày 21/10/2019.

### **5. Phiếu điều tra xã hội học:**

Phiếu điều tra được xây dựng trên cơ sở các tiêu chí ban hành tại Quyết định số 1813/QĐ-UBND ngày 27/6/2019 (có mẫu phiếu điều tra tại Phụ lục III kèm theo).

### **6. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí thực hiện kế hoạch này được lấy từ nguồn kinh phí cải cách hành chính năm 2019 đã phân bổ cho Sở Nội vụ.

## **II. NHIỆM VỤ, TIẾN ĐỘ**

### **1. Sở Nội vụ**

- Xây dựng Kế hoạch đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 trình UBND tỉnh phê duyệt trước ngày 01 tháng 10 năm 2019.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương lập danh sách đối tượng điều tra xã hội học xong trước ngày 21 tháng 10 năm 2019.

- Phối hợp với Cục Thống kê tỉnh tổ chức tập huấn đối với đội ngũ điều tra viên hoàn thành trước ngày 31 tháng 10 năm 2019.

- Xây dựng bộ phiếu điều tra xã hội học theo quy định.

- Phối hợp với Cục Thống kê tỉnh kiểm tra, soát xét toàn bộ số lượng phiếu điều tra thu thập về trước khi xử lý số liệu.

- Phối hợp với Cục Thống kê tỉnh, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, Hội cựu chiến binh và các cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra, giám sát việc điều tra xã

hội học tại các đơn vị, địa phương (có thể bằng điện thoại hoặc gặp trực tiếp đối tượng điều tra).

- Chịu trách nhiệm tổng hợp, phân tích số liệu, xây dựng báo cáo kết quả điều tra xã hội học và tham mưu cho UBND tỉnh công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019.

## **2. Cục Thống kê tỉnh**

- Cục Thống kê tỉnh là cơ quan độc lập tổ chức điều tra xã hội học, xử lý số liệu.

- Lựa chọn các điều tra viên và xây dựng nội dung tập huấn, tổ chức tập huấn đội ngũ điều tra viên trước ngày 31 tháng 10 năm 2019.

- Chỉ đạo điều tra viên tại các địa phương tổ chức điều tra, thu thập thông tin, dữ liệu từ ngày 01/11/2019 xong trước ngày 01/12/2019.

- Tổng hợp, xử lý kết quả phiếu điều tra và bàn giao về Sở Nội Vụ trước ngày 16/12/2019.

- Phối hợp với Sở Nội vụ xây dựng báo cáo tổng kết, tham mưu cho UBND tỉnh công bố kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019.

## **3. Sở Tài chính**

Bổ trí kinh phí thực hiện Kế hoạch này và hướng dẫn việc sử dụng, thanh toán, quyết toán theo quy định.

## **4. Các Sở, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã**

Các Sở, ngành, UBND các huyện, thành phố, thị xã được chọn điều tra xã hội học có trách nhiệm lập danh sách toàn bộ đối tượng điều tra xã hội học theo quy định tại Kế hoạch này và Quyết định số 1813/QĐ-UBND ngày 27/6/2019, gửi Sở Nội vụ tổng hợp trước ngày 21 tháng 10 năm 2019.

Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ, Cục Thống kê tỉnh, các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch này.

**5. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Thái Nguyên và các cơ quan báo chí trên địa bàn tỉnh** phối hợp với Sở Nội vụ tăng cường tuyên truyền, phổ biến kế hoạch này nhằm nâng cao nhận thức của người dân về vai trò, ý nghĩa của đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính; tham gia giám sát toàn bộ quá trình điều tra xã hội học theo kế hoạch này.

**6. Các cơ quan đơn vị, cá nhân** có trách nhiệm thực hiện, phối hợp thực hiện nghiêm túc kế hoạch này. Nghiêm cấm cá nhân, tổ chức cản trở việc điều tra xã hội học theo quy định tại kế hoạch này.

**7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh** phối hợp cùng UBND tỉnh giám sát việc điều tra xã hội học đảm bảo trung thực, chính xác, khách quan, đúng đối tượng điều tra, đồng thời tuyên truyền, vận động tổ chức, cá nhân nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa của việc đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính và nghiêm túc thực hiện.

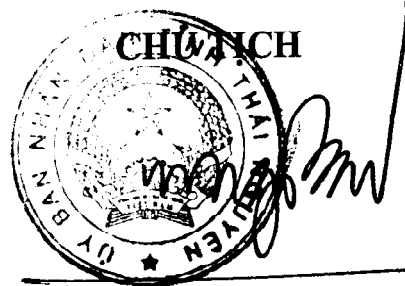
- Chỉ đạo và hướng dẫn Ủy ban Mặt trận tổ quốc cấp huyện, cấp xã; Ban Công tác Mặt trận ở thôn, tổ dân phố giám sát việc lập mẫu và toàn bộ quá trình điều tra xã hội học đảm bảo đúng đối tượng, kết quả chính xác, khách quan.

- Chủ động xây dựng dự toán, sử dụng kinh phí thực hiện các nội dung theo chức năng, nhiệm vụ.

Trên đây là 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 2019. Trong quá trình thực hiện Kế hoạch này, nếu có vướng mắc các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để giải quyết kịp thời. /*pe*

**Nơi nhận:**

- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các cơ quan trung ương đóng trên địa bàn tỉnh;
- Các Sở, Ban, ngành thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã;
- Đài Phát thanh - TH tỉnh, Báo Thái Nguyên;
- LĐ Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm thông tin tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT.huongnt.CCHC *pe*



**Vũ Hồng Bắc**





**PHỤ LỤC I**  
**DANH SÁCH ĐƠN VỊ XÃ CHỌN ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC**  
(Kèm theo Kế hoạch số 30 /KH-UBND ngày 30 /.../2019 của UBND tỉnh)

STT	Đơn vị huyện	Đơn vị xã	Số phiếu
1	Thành phố Thái Nguyên (12 đơn vị)	- Các phường: Trung Vương, Hoàng Văn Thụ, Quang Trung, Tân Thịnh, Tân Long, Đồng Quang, Đồng Bầm, Chùa Hang - Các xã: Đồng Liên, Linh Sơn, Phúc Hà, Cao Ngạn	8x40=320 4x35=140 Tổng =460
2	Thành phố Sông Công (6 đơn vị)	- Các phường: Thắng Lợi, Bách Quang, Cải Đan, Phó Cò - Các xã: Bình Sơn, Bá Xuyên	4x40=160 2x35=70 Tổng =230
3	Thị xã Phố Yên (9 đơn vị)	- Các phường: Ba Hàng, Bãi Bông, Đồng Tiến - Các xã: Tân Phú, Trung Thành, Đắc Sơn, Vạn Phái, Phúc Tân, Phúc Thuận	3x40=120 6x35=210 Tổng =330
4	Huyện Đại Từ (12 đơn vị)	- Các thị trấn: Hùng Sơn, Quân Chu - Các xã: Phú Xuyên, Hoàng Nông, Phú Thịnh, Lục Ba, Hà Thượng, Khôi Kỳ, Cát Nê, Tân Linh, Văn Yên, Cù Vân.	2x40=80 10x35=350 Tổng =430
5	Huyện Định Hóa (9 đơn vị)	- Thị trấn Chợ Chu - Các xã: Quý Kỳ, Lam Vỹ, Tân Thịnh, Phúc Chu, Định Biên, Phú Đình, Bình Thành, Đồng Thịnh	1x40=40 8x35=280 Tổng =320
6	Huyện Đồng Hỷ (8 đơn vị)	- Thị trấn: Trại Cau, Sông Cầu - Các xã: Hóa Thượng, Hợp Tiến, Nam Hòa, Khe Mỏ, Hóa Trung, Quang Sơn	2x40=80 6x35=210 Tổng =290
7	Huyện Phú Bình (9 đơn vị)	- Thị trấn Hương Sơn - Các xã: Tân Đức, Kha Sơn, Tân Thành, Thượng Đình, Úc Kỳ, Lương Phú, Xuân Phương, Nhã Lộ	1x40=40 8x35=280 Tổng =320
8	Huyện Phú Lương (8 đơn vị)	- Các thị trấn: Đu, Giang Tiên - Các xã: Túc Tranh, Động Đạt, Vô Tranh, Phú Đô, Ôn Lương, Yên Ninh	2x40=80 6x35=210 Tổng =290
9	Huyện Võ Nhai (8 đơn vị)	- Thị trấn Đình Cả - Các xã: Tràng Xá, Liên Minh, Cúc Đường, Dân Tiến, La Hiên, Lâu Thượng, Phú Thượng	1x40=40 7x35=245 Tổng =285

**PHỤ LỤC II**

(Kèm theo Kế hoạch số: 144 /KH-UBND ngày 30 /12../2019 của UBND tỉnh)

**TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

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

**DANH SÁCH TỔ CHỨC, CÁ NHÂN THAM GIA ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC**

Người lập:.....

Điện thoại :.....

Họ và tên cá nhân, tổ chức đã giải quyết TTHC và đã trả kết quả	Địa chỉ liên hệ	Tên lĩnh vực/thủ tục yêu cầu giải quyết	Số điện thoại (ghi cụ thể)	Ngày nhận hồ sơ	Ghi chú

**NGƯỜI LẬP**

**LÃNH ĐẠO DUYỆT**

**\* Ghi chú:**

- Ghi rõ, chi tiết các nội dung theo từng cột đã nêu ở trong bảng. Đối với địa chỉ liên hệ, yêu cầu ghi rõ số nhà, ngõ, đường (nếu có) tổ dân phố (xóm, thôn), xã (phường, thị trấn), huyện, thành phố, thị xã. Số lượng danh sách tổ chức, công dân được phân bố tại phụ lục I của Kế hoạch này.
- Yêu cầu cung cấp đầy đủ danh sách tổ chức, cá nhân đã đến cơ quan, đơn vị, địa phương giải quyết thủ tục hành chính và được trả kết quả trong thời gian từ ngày 01/9/2018 – 31/8/2019, theo từng lĩnh vực đã nêu ở trong kế hoạch.

**PHỤ LỤC III**

(Kèm theo Kế hoạch số: 124 /KH-UBND ngày 30 /9 /2019 của UBND tỉnh)

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THÁI NGUYÊN**

Mã số phiếu:..... HL19

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC  
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

Tên dịch vụ hành chính công: .....

Tên cơ quan giải quyết: .....

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên tiến hành khảo sát để đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh.

Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên mong nhận được sự hợp tác, giúp đỡ của ông/bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này.

Các thông tin của ông/bà cung cấp chỉ sử dụng cho mục đích đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức và sẽ được bảo mật theo quy định, không sử dụng cho bất kỳ mục đích nào khác.

Xin trân trọng cảm ơn ông/bà!

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông (□) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) hoặc (A,B) tương ứng với phương án trả lời mà ông/bà chọn đối với từng câu hỏi.

**III. PHẦN DÀNH CHO ĐIỀU TRA VIÊN** Mã Tổ ĐT

Mã huyện/TP

1. Tên huyện/thành phố thị xã: .....

--	--	--

(Theo bảng mã danh mục hành chính Việt Nam)

Mã phường/xã

2. Tên phường, xã, thị trấn: .....

--	--	--	--	--

(Theo bảng mã danh mục hành chính Việt Nam)

3. Thôn, xóm, tổ dân phố .....

#### IV. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

**Ông/Bà vui lòng cho biết thông tin về cá nhân theo các nội dung dưới đây:**

##### 1. Độ tuổi:

Dưới 25 tuổi

25 - 34 tuổi

35 - 49 tuổi

50 - 60 tuổi

Trên 60 tuổi

##### 2. Giới tính:

Nam

Nữ

##### 3. Trình độ học vấn:

Tiểu học (cấp I)

Trung học cơ sở (cấp II)

Trung học phổ thông (cấp III)

Khác (*xin viết cụ thể*):.....

Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng

Đại học

Trên Đại học

##### 4. Nghề nghiệp:

Làm nội trợ/Lao động tự do

Nghỉ hưu

Sinh viên

Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư

Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang/doanh nghiệp nhà nước

Khác (*xin viết cụ thể*):.....

##### 5. Nơi sinh sống:

Đô thị

Nông thôn

Miền núi

Khác (*xin viết cụ thể*):

.....

## B. PHẦN CÂU HỎI

### I. VỀ TIẾP CẬN CƠ QUAN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

CÂU HỎI	PHƯƠNG ÁN TRẢ LỜI	
<p><b>Câu 1.</b> Ông/bà biết đến thủ tục hành chính (TTHC) qua hình thức nào? (<i>Ông/bà có thể chọn nhiều phương án</i>)</p>	<input type="checkbox"/> Tại nơi giải quyết TTHC <input type="checkbox"/> Qua các phương tiện thông tin đại chúng	<input type="checkbox"/> Qua mạng internet <input type="checkbox"/> Qua hình thức khác:.....
<p><b>Câu 2.</b> Ông/bà tìm hiểu thông tin về TTHC có thuận lợi không?</p>	1. Rất khó khăn 2. Khó khăn 3. Bình thường	4. Thuận lợi 5. Rất thuận lợi
<p><b>Câu 3.</b> Nội dung các thông tin mà ông/bà tìm hiểu có đầy đủ, dễ hiểu không?</p>	1. Rất thiếu và rất khó hiểu 2. Không đủ và khó hiểu 3. Bình thường	4. Đủ, dễ hiểu 5. Rất đầy đủ, rất dễ hiểu
<p><b>Câu 4.</b> Các thông tin mà ông/bà tìm hiểu có chính xác không?</p>	1. Rất không chính xác 2. Không chính xác 3. Bình thường	4. Chính xác 5. Rất chính xác
<p><b>Câu 5.</b> Ông/bà cho biết trang, thiết bị nơi giải quyết TTHC có đáp ứng yêu cầu không?</p>	1. Rất thiếu thốn, lạc hậu 2. Chưa đáp ứng yêu cầu 3. Bình thường	4. Đáp ứng yêu cầu 5. Rất đầy đủ, hiện đại
<p><b>Câu 6.</b> Ông/bà cho biết cơ sở vật chất tại nơi giải quyết TTHC như thế nào?</p>	1. Rất chật hẹp 2. Chật, hẹp 3. Bình thường	4. Đáp ứng yêu cầu 5. Rộng rãi, thoáng đãng

<p><b>Câu 7.</b> Ông/bà có hài lòng khi tiếp cận cơ quan giải quyết thủ tục hành chính không?</p>	<p>1. Rất không hài lòng 2. Không hài lòng 3. Bình thường</p>	<p>4. Hài lòng 5. Rất hài lòng</p>
<p><b>II. CÁC QUY ĐỊNH VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CHÍNH</b></p>		
<p><b>CÂU HỎI</b></p>		
<p><b>Câu 8.</b> Ông/bà cho biết TTHC có được niêm yết đầy đủ, rõ ràng? <i>(công khai tại nơi giải quyết TTHC, đăng tải trên trang thông tin điện tử... v.v)</i></p>	<p>1. Rất thiếu, không rõ ràng 2. Thiếu 3. Bình thường</p>	<p>4. Đầy đủ, rõ ràng 5. Rất đầy đủ, rất rõ ràng</p>
<p><b>Câu 9.</b> Ông/bà cho biết quy định về thành phần hồ sơ, yêu cầu, điều kiện có hợp lý không?</p>	<p>1. Rất phức tạp và phiền toái 2. Phức tạp, không hợp lý 3. Bình thường</p>	<p>4. Hợp lý và thuận lợi 5. Rất hợp lý và rất thuận lợi</p>
<p><b>Câu 10.</b> Ông/bà cho biết việc kê khai hồ sơ của ông/bà có thuận lợi, dễ dàng không?</p>	<p>1. Rất phức tạp 2. Phức tạp 3. Bình thường</p>	<p>4. Dễ dàng 5. Rất dễ dàng, thuận lợi</p>
<p><b>Câu 11.</b> Ông/bà có phải nộp phí (lệ phí) khi yêu cầu giải quyết TTHC không? <i>(nếu người dân chọn 1 -&gt; câu số 12. người dân chọn 2-&gt; câu số 13)</i></p>	<p>1. Có</p>	<p>2. Không</p>
<p><b>Câu 12.</b> Ông/bà cho biết quy định về mức phí, lệ phí phải nộp của TTHC có hợp lý hay không?</p>	<p>1. Rất không hợp lý 2. Không hợp lý 3. Bình thường</p>	<p>4. Hợp lý 5. Rất hợp lý</p>

<p><b>Câu 13.</b> Ông/bà có hài lòng với các quy định của TTHC hay không?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rất không hài lòng</li> <li>2. Không hài lòng</li> <li>3. Bình thường</li> <li>4. Hài lòng</li> <li>5. Rất hài lòng</li> </ol>
<p><b>III. VỀ SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b></p>	
<p><b>CÂU HỎI</b></p>	<p><b>PHƯƠNG ÁN TRẢ LỜI</b></p>
<p><b>Câu 14.</b> Ông/bà cho biết thái độ giao tiếp của công chức khi giải quyết TTHC?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hách dịch, gây phiền hà</li> <li>2. Thiếu nhiệt tình, khó khăn</li> <li>3. Bình thường</li> <li>4. Nhiệt tình</li> <li>5. Rất chu đáo, tận tình với công việc</li> </ol>
<p><b>Câu 15.</b> Ông/bà cho biết công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ có dễ hiểu không?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rất khó hiểu</li> <li>2. Khó hiểu</li> <li>3. Bình thường</li> <li>4. Dễ hiểu</li> <li>5. Rất dễ hiểu</li> </ol>
<p><b>Câu 16.</b> Những thông tin mà công chức hướng dẫn và cung cấp cho ông/bà có phục vụ đầy đủ cho việc kê khai hồ sơ không?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rất không đầy đủ</li> <li>2. Không đầy đủ</li> <li>3. Tạm được</li> <li>4. Đầy đủ</li> <li>5. Rất đầy đủ</li> </ol>
<p><b>Câu 17.</b> Ông/bà cho biết năng lực của công chức giải quyết TTHC? <i>(mức độ thành thạo công việc; tuân thủ quy định, quy trình làm việc; am hiểu pháp luật, ....vv)</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Năng lực rất yếu kém</li> <li>2. Năng lực kém</li> <li>3. Bình thường</li> <li>4. Năng lực khá</li> <li>5. Năng lực tốt</li> </ol>
<p><b>Câu 18.</b> Ông/bà cho biết số lượng công chức được bố trí có đáp ứng được yêu cầu giải quyết TTHC của người dân hay không?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rất thiếu</li> <li>2. Thiếu</li> <li>3. Bình thường</li> <li>4. Đủ và đáp ứng được</li> <li>5. Rất đầy đủ</li> </ol>

<p><b>Câu 19.</b> Ông/bà có hài lòng đối với công chức giải quyết TTHC không?</p>	<p>1. Rất không hài lòng 2. Không hài lòng 3. Bình thường 4. Hài lòng 5. Rất hài lòng</p>
<p><b>IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b></p>	
<p><b>CÂU HỎI</b></p>	
<p><b>Câu 20.</b> Ông/bà phải đi lại bao nhiêu lần để giải quyết TTHC?</p>	<p><b>PHƯƠNG ÁN TRẢ LỜI</b></p> <p>1. Rất nhiều (từ 6 lần trở lên) 2. Nhiều lần (4-5 lần) 3. Có một số (3 lần) 4. Rất ít (2 lần) 5. Chỉ một lần</p>
<p><b>Câu 21.</b> Ông/bà nhận được yêu cầu bổ sung những loại giấy tờ, hồ sơ bao nhiêu lần?</p>	<p>1. Rất nhiều 2. Nhiều 3. Có một số 4. Rất ít 5. Không phải bổ sung</p>
<p><b>Câu 22.</b> Ông/bà cho biết thời gian giải quyết TTHC so với giấy hẹn như thế nào? <i>(nếu người dân chọn 1,2,3 -&gt; câu số 23. Người dân chọn 4,5 -&gt; câu 24)</i></p>	<p>1. Rất chậm (chậm từ 11 ngày trở lên) 2. Chậm (chậm từ 5 - 10 ngày) 3. Bình thường (chậm từ 01-04 ngày) 4. Đúng hẹn 5. Sớm hẹn</p>
<p><b>Câu 23.</b> Ông/bà có nhận được văn bản xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả khi hồ sơ trả chậm không?</p>	<p>1. Không 2. Có</p>



<p><b>Câu 24.</b> Ông/bà có hài lòng về kết quả giải quyết TTHC không?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rất không hài lòng</li> <li>2. Không hài lòng</li> <li>3. Bình thường</li> <li>4. Hài lòng</li> <li>5. Rất hài lòng</li> </ol>
<p><b>V. GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ</b></p>	
<p><b>CÂU HỎI</b></p>	<p><b>PHƯƠNG ÁN TRẢ LỜI</b></p>
<p><b>Câu 25.</b> Ông/bà cho biết cơ quan giải quyết TTHC có công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hay không?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Không công khai</li> <li>2. Công khai không đúng quy định</li> <li>3. Bình thường</li> <li>4. Công khai không đầy đủ</li> <li>5. Công khai không đầy đủ, đúng quy định</li> </ol>
<p><b>Câu 26.</b> Ông/bà cho biết cơ quan giải quyết TTHC có bố trí nơi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hay không?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Không bố trí</li> <li>2. Bố trí tạm</li> <li>3. Bố trí chưa đầy đủ</li> <li>4. Bố trí đầy đủ</li> <li>5. Bố trí rất đầy đủ</li> </ol>
<p><b>Câu 27.</b> Ông/bà có phải chi thêm khoản nào ngoài quy định không?</p>	<p>Nếu có, đề nghị ghi cụ thể</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>a) Tự nguyện</p> <p>b) Do công chức gợi ý</p>
<p><b>Câu 28.</b> Ông/bà có phản ánh, kiến nghị gì với cơ quan giải quyết TTHC không?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Có -&gt; chọn 1,2,3,4,5</li> <li>2. Không -&gt; câu 29</li> </ol>	<p><b>Việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của ông (bà) về TTHC như thế nào?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Không giải quyết</li> <li>2. Giải quyết qua loa, thiếu trách nhiệm</li> <li>3. Giải quyết không thỏa đáng</li> <li>4. Giải quyết tạm đáp ứng yêu cầu</li> <li>5. Giải quyết đầy đủ, thỏa đáng</li> </ol>

<p><b>Câu 29.</b> Ông/bà có hài lòng về giải quyết phản ánh, kiến nghị trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính không?</p>	<p>6. Rất không hài lòng 7. Không hài lòng 8. Bình thường</p> <p>9. Hài lòng 10. Rất hài lòng</p>
<p><b>VI. ĐÁNH GIÁ VỀ TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b></p>	
<p><b>CÂU HỎI</b></p>	
<p><b>Câu 30.</b> Sau tất cả những đánh giá ở trên Ông/bà có hài lòng về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính không?</p>	<p>1. Rất không hài lòng 2. Không hài lòng 3. Bình thường</p> <p>4. Hài lòng 5. Rất hài lòng</p>
<p><b>VII. GỢI Ý CẢI TIẾN VIỆC PHỤC VỤ CỦA CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG</b></p>	
<p><b>CÂU HỎI</b></p>	
<p><b>Câu 31.</b> Để phục vụ người dân, tổ chức tốt hơn ông/bà cho biết chính quyền địa phương quan tâm đến vấn đề nào sau đây? <i>(Ông/bà có thể chọn nhiều phương án)</i></p>	<p><b>PHƯƠNG ÁN TRẢ LỜI</b></p> <p><input type="checkbox"/> Mở rộng các hình thức tiếp nhận TTHC cho người dân lựa chọn</p> <p><input type="checkbox"/> Tăng cường cơ sở, vật chất, trang, thiết bị, cơ sở hạ tầng</p> <p><input type="checkbox"/> Đẩy mạnh đơn giản hóa các TTHC</p> <p><input type="checkbox"/> Nâng cao năng lực, tinh thần, thái độ phục vụ của công chức, viên chức</p> <p><input type="checkbox"/> Rút ngắn thời gian giải quyết</p> <p><input type="checkbox"/> Giảm mức thu phí, lệ phí</p> <p><input type="checkbox"/> Giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân</p> <p><input type="checkbox"/> Đẩy mạnh phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương, chăm lo đời sống cho nhân dân, gia đình chính sách, đảm bảo an ninh, trật tự</p> <p><input type="checkbox"/> Khác (nếu có thể, đề nghị ông/bà ghi rõ).....</p> <p>.....</p>

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ**