

## KẾ HOẠCH

### Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2024 - 2026

#### I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

##### 1. Mục tiêu chung

Đánh giá thực chất, khách quan chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm phục vụ; công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình của cơ quan hành chính nhà nước các cấp và đảm bảo hoàn thành các mục tiêu của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 của Chính phủ; Chương trình cải cách hành chính nhà nước tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2021 - 2025.

##### 2. Mục tiêu cụ thể

- Hằng 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 trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

- Cung cấp cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh những thông tin chính xác, khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, yêu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh.

- Tham mưu cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo kịp thời các giải pháp phù hợp, hiệu quả để cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Nâng cao nhận thức, tinh thần, trách nhiệm, văn hóa công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; quán triệt sâu sắc phương châm lấy người dân làm trung tâm phục vụ, lấy kết quả hài lòng là thước đo hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia nhiều hơn 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 các cấp.

### 3. Yêu cầu

- Phương pháp đo lường bảo đảm khoa học, hiện đại, khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với thực tiễn, điều kiện của tỉnh Thái Nguyên.

- 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 (sau đây gọi tắt là *đo lường sự hài lòng của người dân*) phải cụ thể, dễ hiểu, phù hợp với mục tiêu, yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước, quy định của pháp luật hiện hành; cho phép điều chỉnh phù hợp với yêu cầu của cải cách hành chính, bối cảnh thực tiễn ở từng thời điểm cụ thể.

- 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.

### 4. Đối tượng, phạm vi đo lường

- Đối tượng đo lường: cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm, thẩm quyền tham mưu ban hành hoặc ban hành và tổ chức thực hiện chính sách công, cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Phạm vi đo lường: Trên địa bàn 09 huyện, thành phố thuộc tỉnh.

### 5. Thời gian thực hiện: Năm 2024 - 2026.

### 6. Nội dung đo lường sự hài lòng của người dân

6.1. Nội dung đo lường đối với các sở, ban, ngành

*(Có mẫu Phiếu số 01 kèm theo)*

6.2. Nội dung đo lường đối với UBND các huyện, thành phố

*(Có mẫu Phiếu số 02 kèm theo)*

### 7. Các chỉ số, thang đo, cách thức tính chỉ số

#### 7.1. Các chỉ số

##### 7.1.1. Nhóm các chỉ số hài lòng của người dân

Chỉ số hài lòng của người dân là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng người dân, gồm 04 loại:

##### a) Chỉ số hài lòng theo tiêu chí

Chỉ số hài lòng theo tiêu chí là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với mỗi tiêu chí (các câu hỏi) tại Phiếu khảo sát số 01, Phiếu khảo sát số 02 kèm theo. Mỗi chỉ số hài lòng theo tiêu chí

được xây dựng từ kết quả lựa chọn của người dân đối với tất cả các phương án trả lời của mỗi câu hỏi khảo sát hài lòng.

### **b) Chỉ số hài lòng theo yếu tố**

Chỉ số hài lòng theo yếu tố là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với mỗi yếu tố (Mục A, B, C, D, Đ...) tại Phiếu khảo sát số 01, Phiếu khảo sát số 02 kèm theo. Mỗi chỉ số hài lòng theo yếu tố được xây dựng từ kết quả tổng hợp các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của yếu tố đó.

### **c) Chỉ số hài lòng theo nội dung (đối với cấp huyện)**

Chỉ số hài lòng theo nội dung là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với mỗi nội dung (nội dung 1, nội dung 2) tại Phiếu khảo sát số 02 kèm theo. Mỗi chỉ số hài lòng theo nội dung được xây dựng từ kết quả tổng hợp các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của nội dung đó.

### **d) Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (chỉ số hài lòng chung)**

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với các nội dung tại Phiếu khảo sát số 01, Phiếu khảo sát số 02 kèm theo. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính được xây dựng từ kết quả tổng hợp tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí.

## **7.1.2. Nhóm phản ánh về nhu cầu, mong đợi của người dân**

Các phản ánh nhu cầu, mong đợi của người dân là số liệu được tổng hợp dựa trên kết quả khảo sát nhu cầu, mong đợi của người dân, qua đó giúp các cơ quan hành chính nhà nước nhìn nhận, đánh giá, có giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày một cao hơn.

## **7.2. Thang đo, cách thức tính chỉ số hài lòng của người dân**

**7.2.1 Thang đo sự hài lòng của người dân là thang đo với 05 mức điểm tương ứng với 05 mức độ hài lòng của người dân như sau:**

- Mức độ 1. “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm.
- Mức độ 2. “Không hài lòng” được tính 2 điểm.
- Mức độ 3. “Bình thường” được tính 3 điểm.
- Mức độ 4. “Hài lòng” được tính 4 điểm.
- Mức độ 5. “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

### **7.2.2 Cách tính chỉ số hài lòng theo tiêu chí:**

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

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

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”.

### **7.2.3 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.

### **7.2.4 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.

### **7.2.5 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.

## **II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Các sở, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố (là đối tượng đo lường sự hài lòng của người dân)**

- Báo cáo, phân tích tồn tại, hạn chế; so sánh, đánh giá các chỉ số của ngành, lĩnh vực, địa phương mình trong cùng một năm; so với năm trước để đánh giá tình trạng chất lượng, mức độ chuyển biến về phục vụ người dân sau khi UBND tỉnh công bố kết quả đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính hằng năm.

- Xây dựng chương trình, giải pháp, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, hạn chế nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân theo phương châm lấy người dân làm trung tâm phục vụ, lấy sự hài lòng cho người dân là thước đo hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước.

- Cung cấp thông tin rộng rãi cho các cơ quan, tổ chức, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân trên địa bàn biết để kiểm tra, giám sát việc thực hiện.

- Hằng năm có trách nhiệm lập danh sách theo đối tượng, số lượng mẫu điều tra theo hướng dẫn báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ tổng hợp).

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

## **2. Sở Nội vụ**

- Báo cáo kịp thời và tham mưu cho UBND tỉnh công bố kết quả đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính hằng năm theo quy định. Theo dõi, đánh giá, báo cáo UBND tỉnh về việc các cơ quan là đối tượng được chọn để đo lường sự hài lòng hằng năm sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân.

- Theo dõi, đánh giá và tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo, xử lý, khen thưởng các tập thể, cá nhân thực hiện tốt, hiệu quả việc phục vụ người dân.

- Phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội cựu chiến binh tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra, giám sát việc điều tra xã hội học tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Kịp thời, chủ động cung cấp thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo lường sự hài lòng; kết quả đo lường sự hài lòng tới toàn thể cơ quan, tổ chức người dân và xã hội.

- Trên cơ sở mẫu Phiếu khảo sát ban hành kèm theo Kế hoạch này, căn cứ tình hình thực tế hằng năm và nguồn lực lựa chọn các sở, ban, ngành, các đơn vị cấp huyện, cấp xã là đối tượng đo lường sự hài lòng; lựa chọn tiêu chí đo lường cụ thể, xây dựng bộ phiếu điều tra xã hội học từng năm và hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố tổ chức thực hiện đảm bảo phù hợp với thực tế..

**3. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Thái Nguyên** phối hợp với Sở Nội vụ tuyên truyền, phổ biến Kế hoạch này nhằm nâng cao nhận thức của người dân; tuyên truyền sâu rộng về vai trò, ý nghĩa của đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính và theo dõi, đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính; tham gia giám sát toàn bộ quá trình điều tra xã hội học theo Kế hoạch này.

**4.** 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.

**5.** Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Thái Nguyên, 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 Việt Nam cấp huyện, cấp xã, Ban Công tác Mặt trận ở xóm, tổ dân phố giám sát việc lập mẫu và quá trình điều tra xã hội học đảm bảo đúng đối tượng, kết quả chính xác, khách quan.

**III. Kinh phí thực hiện:** Kế hoạch này được bố trí từ ngân sách nhà nước theo quy định hiện hành.

Trên đây là Kế hoạch đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2024 - 2026. Trong quá trình thực hiện có vướng mắc phát sinh các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo UBND tỉnh (*qua Sở Nội vụ*) để giải quyết kịp thời./. *AW*

**Nơi nhận:**

- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh Thái Nguyên;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh;
- Báo Thái Nguyên;
- LĐ Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm thông tin tỉnh;
- Lưu: VT, HCC

Ntkc.5/2024



**KT.CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Lê Quang Tiến**

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

Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3, 4, 5) 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. Đại học/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*): .....

### **Nơi sinh sống:**

|  |   |
|--|---|
| Đô thị:<br>1. Đồng bằng<br>2. Miền núi<br>3. Hải đảo | Nông thôn:<br>1. Đồng bằng<br>2. Miền núi<br>3. Hải đảo |
|--|---|

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

## PHẦN B. CÂU HỎI KHẢO SÁT

**CÂU 1. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về cung ứng dịch vụ hành chính công (thủ tục hành chính) theo các nội dung trong bảng bên dưới đây.**

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

**Mức độ 1.** “Rất không hài lòng” được **tính 1 điểm.**

**Mức độ 2.** “Không hài lòng” được **tính 2 điểm.**

**Mức độ 3.** “Bình thường” được **tính 3 điểm.**

**Mức độ 4.** “Hài lòng” được **tính 4 điểm.**

**Mức độ 5.** “Rất hài lòng” được **tính 5 điểm.**

*(Mỗi một câu hỏi tại Nội dung I, Nội dung II chỉ được chọn một phương án trả lời)*

| Nội dung  | Mức độ hài lòng    |                |             |          |              |
|---|--------------------|----------------|-------------|----------|--------------|
|   | Rất Không hài lòng | Không hài lòng | Bình thường | Hài lòng | Rất hài lòng |
| <b>A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>  |                    |                |             |          |              |
| 1. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 2. Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 3. Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn ( <i>Máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hòa, quạt mát</i> ). | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| <b>B. QUY ĐỊNH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)</b>  |                    |                |             |          |              |
| 4. Các TTHC được niêm yết, đăng tải công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ đọc, dễ hiểu, dễ tiếp cận.  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 5. Quy định về thành phần hồ sơ, yêu cầu, điều kiện hợp lý, dễ thực hiện.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 6. Các bước giải quyết TTHC, quy trình giải quyết TTHC hợp lý, thuận lợi, dễ thực hiện.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 7. Quy định về mức phí/lệ phí giải quyết TTHC hợp lý.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 8. Quy định về thời hạn giải quyết TTHC cho người dân hợp lý.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| <b>C. CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT TTHC</b>   |                    |                |             |          |              |
| 9. Thái độ giao tiếp của công chức tiếp nhận, giải  | 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 |
| quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa nhiệt tình, lịch sự, tôn trọng đối với người dân.   |                    |                |             |          |              |
| 10. Công chức tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn kê khai, thiết lập hồ sơ TTHC dễ hiểu, dễ thực hiện và có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn. | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 11. Mức độ thành thạo công việc; việc tuân thủ quy định, quy trình làm việc; mức độ am hiểu pháp luật của công chức tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa.          | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 12. Số lượng công chức được bố trí đáp ứng được yêu cầu giải quyết TTHC của người dân  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| <b>D. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC</b><br><i>(Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ, giấy phép hoặc bị từ chối cấp giấy tờ, giấy phép do không đủ điều kiện)</i>                         |                    |                |             |          |              |
| 13. Người dân không phải chi thêm tiền ngoài phí, lệ phí theo quy định để được giải quyết TTHC   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 14. Người dân phải đi - lại để được nhận kết quả giải quyết TTHC   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 15. Việc người dân nhận được yêu cầu bổ sung những loại giấy tờ, hồ sơ trong quá trình giải quyết TTHC   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 16. Việc trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân đúng thời gian ghi trên Phiếu hẹn.  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 17. Kết quả giải quyết TTHC trả cho người dân có đầy đủ thông tin và chính xác, không phải chỉnh sửa.  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 18. Kết quả giải quyết TTHC cho người dân đảm bảo tính công bằng.  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| <b>Đ. TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>  |                    |                |             |          |              |
| 19. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hộp thư, công khai số điện thoại, địa chỉ thư điện tử và bố trí nơi để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng. | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 20. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân kịp thời, đúng quy định.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 21. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |



**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI NGUYÊN**

**PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 02**

**Sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của  
UBND các huyện, thành phố năm ....**

*(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2024  
của Chủ tịch UBND tỉnh Thái Nguyên)*

**Tỉnh/Thành phố:** .....

**Huyện/Thành phố:** .....

**Xã/Phường/Thị trấn:** .....

**Xóm, Tổ dân phố:** .....

**GIỚI THIỆU 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 đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh. Trên cơ sở đó, Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên chỉ đạo các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh thực hiện các giải pháp cần thiết để nâng cao chất lượng phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, đáp ứng được yêu cầu, mong đợi của người dân.

Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên rất 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 người dân và sẽ được bảo mật theo quy định, không sử dụng cho bất kỳ mục đích nào khác.

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân hàng năm sẽ được Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên 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 và công bố công khai theo quy định.

**Phần dành cho điều tra viên**

Mã số phiếu: .....

Họ tên điều tra viên: .....

Số điện thoại điều tra viên: .....

Số điện thoại của người trả lời phiếu:

.....

Điều tra viên ký tên: .....

## PHẦN I: THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI TRẢ LỜI KHẢO SÁT

Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3, 4, 5) 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*): .....

### Nơi sinh sống:

|  |   |
|--|---|
| Đô thị:<br>1. Đồng bằng<br>2. Miền núi<br>3. Hải đảo | Nông thôn:<br>1. Đồng bằng<br>2. Miền núi<br>3. Hải đảo |
|--|---|

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

## PHẦN II. CÂU HỎI KHẢO SÁT

**CÂU 1.** Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà việc cung ứng dịch vụ hành chính công (TTHC), xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách pháp luật của nhà nước (chính sách công) theo các nội dung trong bảng bên dưới đây.

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

Mức độ 1. “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm.

Mức độ 2. “Không hài lòng” được tính 2 điểm.

Mức độ 3. “Bình thường” được tính 3 điểm.

Mức độ 4. “Hài lòng” được tính 4 điểm.

Mức độ 5. “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

*(Mỗi một câu hỏi tại Nội dung I, Nội dung II chỉ được chọn một phương án trả lời)*

| Nội dung/yếu tố/tiêu chí  | Mức độ hài lòng    |                |             |          |              |
|---|--------------------|----------------|-------------|----------|--------------|
|   | Rất không hài lòng | Không hài lòng | Bình thường | Hài lòng | Rất hài lòng |
| <b>NỘI DUNG I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH PHÁP LUẬT CỦA NHÀ NƯỚC</b>   |                    |                |             |          |              |
| <b>A. TIẾP CẬN THÔNG TIN CHÍNH SÁCH PHÁP LUẬT</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.<br><i>(Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, qua hệ thống loa phát thanh phường/xã, họp tổ dân phố/thôn, đăng tải trên trang thông tin điện tử của chính quyền...)</i>   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 2. Thông tin về các chính sách pháp luật do Chính quyền cung cấp đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 3. Thông tin về các chính sách pháp luật do Chính quyền cung cấp hữu ích 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 PHÁP LUẬT</b>  |                    |                |             |          |              |
| 4. Chính quyền địa phương tổ chức các hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách. <i>(Các hình thức như: xin ý kiến vào dự thảo chính sách pháp luật 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            |

| Nội dung/yếu tố/tiêu chí  | Mức độ hài lòng    |                |             |          |              |
|---|--------------------|----------------|-------------|----------|--------------|
|   | Rất không hài lòng | Không hài lòng | Bình thường | Hài lòng | Rất hài lòng |
| 5. Người dân dễ dàng phản hồi, đóng góp ý kiến về tình hình triển khai, kết quả và tác động của các chính sách pháp luật ở địa phương.  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| <b>C. CHẤT LƯỢNG TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH PHÁP LUẬT</b>   |                    |                |             |          |              |
| 6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương<br>(Các quy định, các hoạt động thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương<br>(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)   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương.<br>(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)  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt công tác đảm bảo trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.<br>(hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm)  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương.<br>(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            |
| 11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt công tác đảm bảo cung cấp điện sinh hoạt ở địa phương.<br>(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            |
| 12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt công tác đảm bảo cung cấp nước sinh hoạt ở địa phương.<br>(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            |
| 13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.<br>(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            |
| 14. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt công tác cải cách hành chính ở địa phương.<br>(Giải quyết TTHC phục vụ người dân; tổ chức thực  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |

| Nội dung/yếu tố/tiêu chí  | Mức độ hài lòng    |                |             |          |              |
|---|--------------------|----------------|-------------|----------|--------------|
|   | Rất không hài lòng | Không hài lòng | Bình thường | Hài lòng | Rất hài lòng |
| <i>hiện văn bản pháp luật, cải cách tổ chức bộ máy cơ quan nhà nước, cải cách công vụ, cải cách quản lý tài chính công, xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số, cung cấp dịch vụ công trực tuyến...)</i>  |                    |                |             |          |              |
| <b>D. KẾT QUẢ VÀ TÁC ĐỘNG CỦA THỰC THI CHÍNH SÁCH PHÁP LUẬT</b>   |                    |                |             |          |              |
| 15. Giúp kinh tế của người dân địa phương tốt hơn.  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 16. Giúp kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 17. Giúp chất lượng khám chữa bệnh cho người dân của Bệnh viện công lập ở địa phương tốt hơn.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 18. Giúp hoạt động dạy và học tại Trường phổ thông công lập ở địa phương tốt hơn.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 19. Giúp trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 20. Giúp đường giao thông ở địa phương tốt hơn.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 21. Giúp chất lượng cung cấp điện sinh hoạt cho người dân ở địa phương tốt hơn.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 22. Giúp chất lượng cung cấp nước sinh hoạt cho người dân ở địa phương tốt hơn.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 23. Giúp công tác an sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn.  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 24. Giúp năng lực, trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan nhà nước ở địa phương tốt hơn.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| <b>NỘI DUNG II. CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>  |                    |                |             |          |              |
| <b>A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>  |                    |                |             |          |              |
| 1. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 2. Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 3. Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn ( <i>Máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hòa, quạt mát....</i> ). | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| <b>B. QUY ĐỊNH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)</b>  |                    |                |             |          |              |
| 4. Các TTHC được niêm yết, đăng tải công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ đọc, dễ hiểu, dễ tiếp cận.  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 5. Quy định về thành phần hồ sơ, yêu cầu, điều kiện hợp lý, dễ thực hiện.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |

| Nội dung/yếu tố/tiêu chí   | Mức độ hài lòng    |                |             |          |              |
|--|--------------------|----------------|-------------|----------|--------------|
|  | Rất không hài lòng | Không hài lòng | Bình thường | Hài lòng | Rất hài lòng |
| 6. Các bước giải quyết TTHC, quy trình giải quyết TTHC hợp lý, thuận lợi, dễ thực hiện.  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 7. Quy định về mức phí/lệ phí giải quyết TTHC hợp lý.  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| <b>C. CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT TTHC</b>  |                    |                |             |          |              |
| 9. Thái độ giao tiếp của công chức tiếp nhân, giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa nhiệt tình, lịch sự, tôn trọng đối với người dân.  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 10. Công chức tiếp nhân, giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn kê khai, thiết lập hồ sơ TTHC dễ hiểu, dễ thực hiện và có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn. | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 11. Mức độ thành thạo công việc; việc tuân thủ quy định, quy trình làm việc; mức độ am hiểu pháp luật của công chức tiếp nhân, giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa.          | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 12. Số lượng công chức được bố trí đáp ứng được yêu cầu giải quyết TTHC của người dân  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| <b>D. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC</b>  |                    |                |             |          |              |
| 13. Người dân không phải chi thêm tiền ngoài phí, lệ phí theo quy định để được giải quyết TTHC   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 14. Người dân phải đi - lại để được nhận kết quả giải quyết TTHC   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 15. Việc người dân nhận được yêu cầu bổ sung những loại giấy tờ, hồ sơ trong quá trình giải quyết TTHC   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 16. Việc trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân đúng thời gian ghi trên Phiếu hẹn.  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 17. Kết quả giải quyết TTHC trả cho người dân có đầy đủ thông tin và chính xác, không phải chỉnh sửa.  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 18. Kết quả giải quyết TTHC cho người dân đảm bảo tính công bằng, không có sự tác động trái quy định.  | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| <b>Đ. TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ TTHC</b>   |                    |                |             |          |              |
| 19. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hộp thư, công khai số điện thoại, địa chỉ thư điện tử và bố trí nơi để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng. | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 20. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân kịp thời, đúng quy định.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |
| 21. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời.   | 1                  | 2              | 3           | 4        | 5            |



