

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH PHÚ YÊN**

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

Số: 1165/QĐ-UBND

*Phú Yên, ngày 07 tháng 6 năm 2018*

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ YÊN**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ về việc phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 - 2020”;

Căn cứ Kế hoạch số 188/KH-UBND ngày 29/11/2017 của UBND tỉnh về Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước tỉnh Phú Yên năm 2018;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 349/TTr-SNV ngày 22/5/2018,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành có liên quan; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

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

**Trần Hữu Thế**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH PHÚ YÊN**

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

## **QUY ĐỊNH**

**Khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính  
ở các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Phú Yên**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 07/6/2018  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Yên)*

### **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Mục đích, yêu cầu**

##### **1. Mục đích**

a) Khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan hành chính nhà nước trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước.

b) Thông qua khảo sát lấy ý kiến tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính.

c) Giúp cho các cơ quan quản lý nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ngày càng tốt hơn.

d) Kết quả khảo sát là căn cứ để đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan, địa phương.

##### **2. Yêu cầu**

a) Việc tổ chức khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức phải được thực hiện thường xuyên sau khi kết thúc giải quyết thủ tục hành chính.

b) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác lấy ý kiến nhằm tăng cường việc tự động hóa, tiết kiệm thời gian, chi phí và giảm thiểu sự ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan trong việc tổng hợp kết quả lấy ý kiến.

#### **Điều 2. Phạm vi, đối tượng**

1. Lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Đối tượng lấy ý kiến là người dân, đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả thực hiện thủ tục hành chính với cơ quan hành chính nhà nước được đánh giá trong kỳ đánh giá.

3. Đối tượng được đánh giá là cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh có giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.

### **Điều 3. Nguyên tắc khảo sát, đánh giá**

1. Đảm bảo khoa học, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc khảo sát lấy ý kiến; kết quả khảo sát sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đại diện, giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ; nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

2. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

3. Đảm bảo tất cả các loại thủ tục hành chính của mỗi cơ quan, đơn vị đều phải được khảo sát, lấy ý kiến đánh giá hàng năm.

4. Nghiêm cấm các hành vi can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả khảo sát.

5. Kết quả khảo sát sự hài lòng phải được công bố kịp thời, rộng rãi.

## **Chương II**

### **QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ VIỆC KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN**

#### **Điều 4. Nội dung, tiêu chí khảo sát**

1. Việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức phải đánh giá được 05 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, bao gồm: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; thủ tục hành chính; cán bộ, công chức, viên chức giải quyết công việc; kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh kiến nghị.

2. Nội dung phiếu khảo sát theo mẫu đính kèm: Mẫu số 01 với 22 tiêu chí khảo sát, dành cho đối tượng khảo sát là người dân; mẫu số 02 với 22 tiêu chí khảo sát, dành cho đối tượng khảo sát là tổ chức.

3. Các cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm phát hành phiếu khảo sát theo mẫu và tổ chức thực hiện việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

#### **Điều 5. Hình thức khảo sát lấy ý kiến**

Việc khảo sát lấy ý kiến người dân, tổ chức được thực hiện thông qua một hoặc kết hợp các hình thức sau đây:

1. Trực tuyến qua Cổng (Trang) thông tin điện tử của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện hoặc Cổng Dịch vụ công của UBND tỉnh.

2. Lấy ý kiến trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã.

3. Gửi phiếu lấy ý kiến (qua đường bưu điện hoặc hình thức khác).

4. Các hình thức phù hợp khác.

#### **Điều 6. Số lượng mẫu khảo sát**

Đối với các cơ quan, địa phương có số lượt hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết mỗi năm dưới 100 hồ sơ thì phải khảo sát tất cả những người dân, tổ chức đã giao dịch thực hiện thủ tục hành chính. Đối với các cơ quan, địa phương có số lượt hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết mỗi năm từ 100 hồ sơ trở lên thì phải đảm bảo số lượng phiếu khảo sát thu về ít nhất là:

Số lượt hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết/năm	Số lượng phiếu khảo sát thu về tối thiểu
Dưới 100 hồ sơ	100% số lượng phiếu khảo sát
Từ 100 đến dưới 1.000 hồ sơ	Từ 100 phiếu trở lên
Từ 1.000 đến dưới 5.000 hồ sơ	Từ 200 phiếu trở lên
Từ 5.000 hồ sơ trở lên	Từ 500 phiếu trở lên

#### **Điều 7. Tổng hợp, phân tích dữ liệu để tính toán các chỉ số**

Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu khảo sát, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê để tính toán các chỉ số theo công thức tính như sau:

##### 1. Cách tính chỉ số hài lòng

##### a) Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)

Công thức tính:

$$SIPAS = \frac{\sum_{i=1}^n b_i}{a.n} * 100\%$$

Trong đó:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu khảo sát (Câu số 7 của Phiếu khảo sát ban hành kèm theo Quy định này).

+ b<sub>i</sub>: Là tổng số phương án trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” đối với các câu hỏi mức độ hài lòng mà mỗi người đã trả lời trong Phiếu khảo sát.

+ n: Tổng số người trả lời đối với câu hỏi về mức độ hài lòng (tổng số người trả lời Câu số 7 của Phiếu khảo sát ban hành kèm theo Quy định này).

b) Chỉ số hài lòng về từng yếu tố: Áp dụng công thức tính Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) nêu trên. Tuy nhiên, khi áp dụng công thức tính cần chú ý sự khác biệt so với tính SIPAS là:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng đối với từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công, được xác định trong Phiếu khảo sát.

+ b<sub>i</sub>: Tổng số phương án trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” của mỗi người đối với từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

c) Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí: Được xác định bằng tỷ lệ phần trăm (%) số người trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” trên tổng số người trả lời của từng tiêu chí (mỗi tiêu chí là một câu hỏi của Câu số 7 của Phiếu khảo sát ban hành kèm theo Quy định này).

##### 2. Cách tính các chỉ số đánh giá khác

Ngoài chỉ số về sự phục vụ hành chính, các thông tin khác về tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính... thu được từ phiếu khảo sát được tổng hợp, phân tích và tính toán các chỉ số tương ứng để cung cấp thông tin phục vụ cho công tác quản lý. Các chỉ số này được tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) giữa số người trả lời cùng phương án đối với mỗi câu hỏi trên tổng số người tham gia trả lời mỗi câu hỏi (Câu hỏi từ số 1 - 6 và Câu số 8 của Phiếu khảo sát ban hành kèm theo Quy định này).

#### **Điều 8. Công bố, sử dụng kết quả khảo sát lấy ý kiến**

1. Cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng có trách nhiệm định kỳ công bố công khai kết quả khảo sát:

a) Đối với hình thức khảo sát trực tuyến: Cài đặt phần mềm xử lý dữ liệu để tự động cập nhật, thông báo kết quả thường xuyên trên Cổng (Trang) thông tin điện tử của cơ quan, địa phương.

b) Đối với các hình thức khảo sát khác, công bố kết quả khảo sát năm vào ngày 01 tháng 11 hàng năm, tại bảng thông báo của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và Cổng (Trang) thông tin điện tử của cơ quan, địa phương.

2. Hàng quý các cơ quan, đơn vị, địa phương tổng hợp, phân tích dữ liệu để nắm được mức độ hài lòng đối với các chỉ số về tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính... để kịp thời xem xét, đánh giá năng lực công tác và tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức liên quan đến công tác tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Qua đó, xem xét có hình thức động viên, khen thưởng, kỷ luật, đề bạt, bổ nhiệm, chuyển đổi vị trí công tác cán bộ, công chức, viên chức; xây dựng và thực hiện các giải pháp khắc phục yếu kém, nâng cao chất lượng phục vụ, đẩy mạnh cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

#### **Điều 9. Kinh phí khảo sát**

1. Kinh phí thực hiện khảo sát và các công việc có liên quan được cấp từ ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành và huy động từ các nguồn hợp pháp khác.

2. Việc lập dự toán, sử dụng và thanh, quyết toán kinh phí khảo sát lấy ý kiến đánh giá thực hiện theo quy định, hướng dẫn của Bộ Tài chính và các quy định, hướng dẫn có liên quan.

### **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 10. Trách nhiệm tổ chức thực hiện**

1. Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn

a) Quý I hàng năm phải ban hành kế hoạch khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng và triển khai thực hiện việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá, công bố mức độ hài

lòng theo Quy định này. Riêng năm 2018, khẩn trương ban hành kế hoạch trong tháng 7/2018 để triển khai ngay việc khảo sát để kịp thời công bố kết quả theo quy định.

b) Tổ chức tuyên truyền nâng cao nhận thức của tổ chức, cá nhân về trách nhiệm phối hợp tham gia khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương mình trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

c) Bố trí kinh phí trong dự toán kinh phí cải cách hành chính hàng năm và đảm bảo các nguồn lực thực hiện để triển khai khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng theo quy định.

d) Phối hợp cung cấp thông tin đầy đủ cho Sở Nội vụ và các cơ quan có thẩm quyền khảo sát mức độ hài lòng trên địa bàn tỉnh.

đ) Báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) tại báo cáo công tác cải cách hành chính hàng năm của cơ quan, đơn vị, địa phương. UBND các huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm báo cáo kết quả khảo sát năm của UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn.

e) Bố trí vị trí phù hợp để cung cấp mẫu đánh giá cho người dân, tổ chức theo hình thức truyền thống (giấy) hoặc trực tiếp trên màn hình.

## 2. Sở Nội vụ

a) Chịu trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Quy định này, tổ chức phúc tra kết quả khảo sát của các cơ quan, đơn vị, địa phương; trình UBND tỉnh xem xét, khen thưởng các cơ quan, tổ chức và cá nhân có thành tích xuất sắc, xử lý trách nhiệm các cơ quan, tổ chức, cá nhân vi phạm Quy định này.

b) Chịu trách nhiệm tổng hợp các ý kiến đóng góp, sửa đổi, bổ sung của các đơn vị, địa phương nhằm triển khai thực hiện có hiệu quả; đồng thời, tham mưu sửa đổi kịp thời nhằm đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật và thống nhất trên địa bàn toàn tỉnh.

c) Tổ chức khảo sát chỉ số SIPAS của tỉnh theo yêu cầu của Bộ Nội vụ và yêu cầu công tác chỉ đạo cải cách hành chính của UBND tỉnh.

3. Sở Tài chính thẩm định và trình UBND tỉnh phê duyệt kinh phí khảo sát trong ngân sách hàng năm của Sở Nội vụ; hướng dẫn UBND cấp huyện bố trí ngân sách cho công tác khảo sát theo phân cấp ngân sách hiện hành.

4. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, các tổ chức chính trị - xã hội và các đoàn thể cấp tỉnh, cấp huyện, đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện Quy định; phối hợp cung cấp thông tin, tham gia giám sát quá trình thực hiện.

5. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Phú Yên và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Quy định này, phối hợp cung cấp thông tin phục vụ khảo sát, công bố kịp thời kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đến các tầng lớp nhân dân.

## **Điều 11. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân**

1. Hợp tác với cơ quan, đơn vị, địa phương chủ trì khảo sát để cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, trung thực, khách quan nhằm đảm bảo kết quả khảo sát lấy ý kiến được chính xác.

2. Phản ánh, gửi ý kiến phản hồi về cách thức tổ chức, kết quả khảo sát để các cơ quan, đơn vị, địa phương rút kinh nghiệm, có giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện.

3. Từ chối hợp tác, cung cấp thông tin nếu chưa được hướng dẫn, thông báo đầy đủ mục đích, ý nghĩa, nguyên tắc của việc khảo sát; cách thức thực hiện hoặc cơ quan, đơn vị, địa phương chủ trì khảo sát và điều tra viên vi phạm các nguyên tắc tại Điều 3 Quy định này.

**Điều 12. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này nếu có phát sinh vướng mắc, bất cập, các cơ quan, đơn vị, địa phương, cá nhân kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp và báo cáo UBND tỉnh để xem xét, sửa đổi và bổ sung cho phù hợp./.

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

**Trần Hữu Thế**

**MẪU SỐ 1****PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 07 tháng 6 năm 2018 của UBND tỉnh Phú Yên)

TÊN CƠ QUAN KHẢO SÁT

-----

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

Tên thủ tục hành chính: .....

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 của cơ quan hành chính nhà nước, .....(Tên cơ quan khảo sát) tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công ..... (Tên cơ quan khảo sát) kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

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

**III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI**

**Xin Ông/Bà cho biết thông tin về bản thân Ông/Bà 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)

Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng

Đại học

Trên Đại học

Khác (xin viết cụ thể): .....

**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  
 Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**5. Nơi sinh sống:**

- Đô thị  
 Nông thôn  
 Miền núi  
 Hải đảo  
 Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**B. PHẦN CÂU HỎI****Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?**

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.  
 Tại cơ quan hành chính nhà nước.  
 Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó) ?**

- Qua hỏi người thân, bạn bè.  
 Qua chính quyền phường, xã.  
 Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...)  
 Qua mạng Internet.  
 Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?**  
.....lần.**Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có       Không

**Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có       Không

**Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?**

- Đúng hẹn       Sớm hơn hẹn       Trễ hẹn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “**Trễ hẹn**”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

**Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?**

- Có       Không

**Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?**

- Có       Không

**Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:**

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5 = rất hài lòng, 4 = hài lòng, 3 = bình thường, 2 = không hài lòng và 1 = rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	5	4	3	2	1

<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	5	4	3	2	1

các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức					
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	5	4	3	2	1
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định <i>(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</i>	5	4	3	2	1
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1

<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b> <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22:</i>					
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1

**Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà Cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?**

(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

.....  
**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ !**

**MẪU SỐ 2****PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 07 tháng 7 năm 2018 của UBND tỉnh Phú Yên)

TÊN CƠ QUAN KHẢO SÁT

-----

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

Tên thủ tục hành chính:.....

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 của cơ quan hành chính nhà nước, .....(Tên cơ quan khảo sát) tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công .....(Tên cơ quan khảo sát) kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

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

**III. THÔNG TIN VỀ TỔ CHỨC**

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch thực hiện dịch vụ hành chính công và thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

**1. Loại hình tổ chức:**

- Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội.
- Tổ chức nước ngoài.
- Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội.
- Doanh nghiệp nhà nước.
- Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh.
- Doanh nghiệp nước ngoài/Doanh nghiệp liên doanh/Công ty nước ngoài.
- Khác (xin viết cụ thể): .....

**2. Giới tính của Ông bà:**

- Nam
- Nữ

**3. Trình độ học vấn của Ông bà:**

- Trên Đại học
- Đại học
- Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng
- Trung học phổ thông (cấp III)

- Trung học cơ sở (cấp II)
- Tiểu học (cấp I)
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**4. Vị trí công việc của Ông/Bà trong tổ chức:**

- Giám đốc/Phó Giám đốc
- Trưởng phòng/Phó trưởng phòng hoặc tương đương
- Kế toán trưởng
- Kỹ sư/Kế toán
- Nhân viên văn phòng/kỹ thuật viên
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**B. PHẦN CÂU HỎI**

**Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?**

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tại cơ quan hành chính nhà nước.
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó) ?**

- Qua hỏi người thân, bạn bè.
- Qua chính quyền phường, xã.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- Qua mạng Internet.
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?**  
.....lần.

**Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có  Không

**Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có  Không

**Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?**

- Đúng hẹn  Sớm hơn hẹn  Trễ hẹn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “**Trễ hẹn**”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

**Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?**

- Có  Không

**Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?**

- Có  Không

**Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:**

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5 = rất hài lòng, 4 = hài lòng, 3 = bình thường, 2 = không hài lòng và 1 = rất không hài lòng)

<b>Nhận định</b>	<b>Rất hài lòng</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>	<b>Rất không hài lòng</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	5	4	3	2	1
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ	5	4	3	2	1

tận tình, chu đáo					
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ đề nghị	5	4	3	2	1
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	5	4	3	2	1
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định <i>(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</i>	5	4	3	2	1
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b> <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22 dưới đây:</i>					
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1

**Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà Cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?**

*(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)*

Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.

- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ !**