

Số: 25¹⁸ /QĐ-UBND

Sóc Trăng, ngày 22 tháng 10 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Phương án điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2024

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật Thống kê ngày 23/11/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều và Phụ lục Danh mục chỉ tiêu thống kê quốc gia của Luật Thống kê ngày 12/11/2021;

Căn cứ Quyết định số 2228/QĐ-UBND ngày 26/8/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng ban hành Đề án nâng cao tỷ lệ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước đến năm 2030 trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Sóc Trăng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Phương án điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2024.

(Đính kèm Phương án).

Điều 2. Sở Nội vụ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai Phương án trên và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả thực hiện.

Điều 3. Thủ trưởng các sở, ngành, các cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh, các đơn vị sự nghiệp công lập tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, tỉnh Sóc Trăng và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành kể từ ngày ký. /.

Nơi nhận:

- CT UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Tổng Cục Thống kê;
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lâm Hoàng Nghiệp



PHƯƠNG ÁN

Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2024

(Kèm theo Quyết định số 25¹⁸/QĐ-UBND ngày 22 tháng 10 năm 2024
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU ĐIỀU TRA

1. Mục đích điều tra

Nguồn thông tin thu thập được là cơ sở để đánh giá khách quan nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và sự mong đợi của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh trong năm 2024. Qua đó, giúp cho các cơ quan, đơn vị có biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, góp phần nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức trong thời gian tới.

2. Yêu cầu của cuộc điều tra

- Điều tra xã hội học phải đảm bảo đúng đối tượng, khách quan và phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương.
- Thực hiện điều tra theo đúng nội dung quy định trong Phương án điều tra.
- Đảm bảo tính bảo mật thông tin thu thập từ các đối tượng điều tra theo quy định của Luật Thống kê.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, ĐƠN VỊ ĐIỀU TRA

1. Phạm vi điều tra

1.1. Sở ngành tỉnh

- Ban Dân tộc
- Ban Quản lý các khu công nghiệp
- Sở Công Thương
- Sở Giáo dục và Đào tạo
- Sở Giao thông vận tải
- Sở Kế hoạch và Đầu tư
- Sở Khoa học và Công nghệ
- Sở Lao động - Thương binh và Xã hội
- Sở Nội vụ
- Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

- Sở Tài chính
- Sở Tài nguyên và Môi trường
- Sở Thông tin và Truyền thông
- Sở Tư pháp
- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch
- Sở Xây dựng
- Sở Y tế

1.2. Cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh

- Bảo hiểm xã hội tỉnh
- Công an tỉnh
- Cục Thuế tỉnh
- Chi cục Hải quan tỉnh
- Kho bạc nhà nước tỉnh
- Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh

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

- Ủy ban nhân dân huyện Châu Thành
- Ủy ban nhân dân huyện Cù Lao Dung
- Ủy ban nhân dân huyện Kế Sách
- Ủy ban nhân dân huyện Long Phú
- Ủy ban nhân dân huyện Mỹ Tú
- Ủy ban nhân dân huyện Mỹ Xuyên
- Ủy ban nhân dân huyện Thạnh Trị
- Ủy ban nhân dân huyện Trần Đề
- Ủy ban nhân dân thành phố Sóc Trăng
- Ủy ban nhân dân thị xã Ngã Năm
- Ủy ban nhân dân thị xã Vĩnh Châu

2. Đối tượng, đơn vị được điều tra

Cá nhân, tổ chức đã được cung cấp, sử dụng các loại dịch vụ công của 34 cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng được nêu trên.

III. LOẠI ĐIỀU TRA

1. Loại điều tra

Đây là cuộc điều tra chọn mẫu với quy mô **1.935** mẫu phiếu được chọn từ các sở ngành, cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh Sóc Trăng.

2. Chọn và phân bổ mẫu điều tra

Trên cơ sở phân nhóm các đối tượng, tiến hành chọn mẫu theo các nhóm đối tượng một cách có chủ đích. Tổng số mẫu của cuộc điều tra **1.935** mẫu và được phân bổ cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng theo phạm vi điều tra (*Chi tiết theo Phụ lục 1 đính kèm*).

IV. THỜI ĐIỂM, THỜI GIAN VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA

1. Thời điểm, thời gian điều tra

Cuộc điều tra được tiến hành trong 16 ngày bắt đầu từ ngày 02/12/2024 đến ngày 17/12/2024.

Thời kỳ điều tra: Thông tin của các đối tượng được điều tra tính từ ngày 01/9/2023 đến ngày 30/8/2024.

2. Phương pháp thu thập thông tin

Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2024 áp dụng phương pháp phỏng vấn trực tiếp (điều tra viên gặp đối tượng điều tra để hỏi thông tin và nhập đầy đủ các câu trả lời vào phiếu điều tra điện tử được thiết kế trên thiết bị di động thông minh).

V. NỘI DUNG, PHIẾU ĐIỀU TRA

1. Nội dung điều tra

1.1. Phần thông tin chung về đối tượng, đơn vị được điều tra

Bao gồm: Giới tính, nhóm tuổi, nơi sinh sống, trình độ học vấn, đơn vị công tác, chức vụ, thông tin về loại hình doanh nghiệp.

1.2. Phần nội dung điều tra

Dịch vụ khảo sát: Mỗi đơn vị thuộc phạm vi điều tra từ 2 lĩnh vực/dịch vụ trở lên (được cá nhân, người đại diện cho tổ chức đã nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của cơ quan, đơn vị; tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh trong thời kỳ điều tra (đối với các đơn vị thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh); hoặc thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia (địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>), Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Sóc Trăng (địa chỉ <https://dichvucong.soctrang.gov.vn/>).

Nội dung khảo sát bao gồm: các thông tin về việc nhận định, đánh giá của cá nhân, tổ chức; mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức (về việc tổ chức thực hiện các chính sách; tiếp cận dịch vụ; cán bộ, công chức, viên chức; kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị); sự mong đợi của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

2. Phiếu điều tra

Phiếu điều tra, gồm 03 loại phiếu sau đây:

- Phiếu số 01/2024-TT: Phiếu khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm

2024 (khảo sát cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh).

- Phiếu số 02/2024-DVCTT: Phiếu khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2024 (khảo sát cá nhân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ công trực tuyến).

- Phiếu số 03/2024-CH: Phiếu khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân cấp huyện trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2024 (khảo sát cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện).

IV. PHÂN LOẠI THÔNG KÊ SỬ DỤNG TRONG ĐIỀU TRA

- Danh mục các đơn vị hành chính Việt Nam ban hành theo Quyết định số 124/2004/QĐ-TTg ngày 08/7/2004 của Thủ tướng Chính phủ và được cập nhật đến thời điểm điều tra.

- Danh mục giáo dục, đào tạo theo Hệ thống giáo dục quốc dân được ban hành kèm theo Quyết định số 01/2017/QĐ-TTg ngày 17/01/2017 của Thủ tướng Chính phủ.

VII. QUY TRÌNH XỬ LÝ VÀ BIỂU ĐẦU RA CỦA PHIẾU ĐIỀU TRA

- Phiếu điều tra được kiểm tra, làm sạch, mã hóa và xử lý, tổng hợp tập trung bằng phần mềm thuê viết và kết hợp một số phần mềm phân tích thống kê khác.

- Phân tích các số liệu điều tra, xác định thang điểm theo các tiêu chí từ kết quả việc thu thập thông tin, lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức; đánh giá đầy đủ các nội dung điều tra được nêu tại Mục V Phương án này.

- Kết quả điều tra được tổng hợp theo hệ thống biểu tổng hợp đầu ra. Các biểu đầu ra được tổng hợp theo các nội dung như trong phiếu điều tra (*Chi tiết theo Phụ lục 2 đính kèm*).

VIII. KẾ HOẠCH TIẾN HÀNH ĐIỀU TRA

1. Công tác chuẩn bị

Từ ngày 09/8/2024 đến 01/12/2024, gồm các công việc sau:

- Xây dựng phương án điều tra.
- Chọn mẫu, lập danh sách cá nhân, tổ chức điều tra.
- Xây dựng phần mềm điều tra, khảo sát tương thích trên thiết bị di động.
- In ấn phương án và tài liệu liên quan.
- Tập huấn triển khai phương án điều tra và hướng dẫn nghiệp vụ cho điều tra viên và giám sát viên.

Cơ quan chủ trì: Sở Nội vụ.

Cơ quan phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông, Đơn vị được chọn thu thập thông tin.

2. Triển khai thu thập thông tin điều tra

Từ ngày 02/12/2024 đến ngày 17/12/2024:

- Tiến hành thu thập thông tin tại địa bàn theo phiếu điều tra. Việc lựa chọn Đơn vị thu thập thông tin thực hiện theo hình thức đấu thầu theo quy định.

- Kiểm tra, giám sát quá trình điều tra.

Cơ quan chủ trì: Sở Nội vụ.

Cơ quan phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông, Đơn vị được chọn thu thập thông tin, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu Chiến binh tỉnh.

3. Công tác phúc tra

Từ ngày 18/12/2024 đến ngày 24/12/2024.

Số lượng phúc tra: 10% số lượng cá nhân, tổ chức trong danh sách điều tra xã hội học thông qua hình thức gọi điện thoại trực tiếp hoặc các hình thức phù hợp khác cho cá nhân, người đại diện tổ chức được điều tra.

Cơ quan chủ trì: đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu Chiến binh tỉnh chủ trì thực hiện.

Cơ quan phối hợp: Sở Nội vụ.

4. Xử lý, tổng hợp, phân tích và báo cáo kết quả điều tra

Từ ngày 25/12/2024 đến 31/12/2024.

Cơ quan chủ trì: Sở Nội vụ.

Cơ quan phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông, Đơn vị được chọn thu thập thông tin.

IX. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Xây dựng kế hoạch điều tra đúng đối tượng và số lượng điều tra.
- Chọn mẫu điều tra.
- Xây dựng tài liệu hướng dẫn nội dung thông tin thu thập, phương pháp ghi phiếu điều tra; quy trình kiểm tra, giám sát thu thập thông tin.
- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn triển khai phương án điều tra và hướng dẫn nghiệp vụ cho điều tra viên.
- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị triển khai hoạt động điều tra đảm bảo đúng tiến độ; đồng thời kiểm tra, giám sát quá trình điều tra nhằm bảo đảm chất lượng cuộc điều tra.
- Xử lý số liệu điều tra, tổng hợp kết quả điều tra.
- Báo cáo tổng hợp kết quả Chỉ số sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị, trình Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

2. Các sở ban ngành, cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện

- Trên cơ sở số lượng mẫu điều tra do Sở Nội vụ xác định; các cơ quan, đơn vị cung cấp danh sách đảm bảo đầy đủ thông tin của cá nhân, tổ chức theo đối tượng điều tra của đơn vị mình để phối hợp điều tra khi có yêu cầu của Sở Nội vụ.

- Hỗ trợ Sở Nội vụ, các đơn vị chức năng trong công tác điều tra, thu thập thông tin đảm bảo đúng đối tượng, số lượng và chất lượng điều tra.

Đề nghị các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu đề ra. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để được xem xét, giải quyết.

3. Đơn vị được chọn thu thập thông tin

Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ triển khai hoạt động điều tra, thực hiện điều tra, xử lý phiếu điều tra và xử lý kết quả điều tra (qua phần mềm điều tra, khảo sát).

Lựa chọn, phân bổ lực lượng điều tra viên tham gia tập huấn, thu thập thông tin.

4. Sở Thông tin và Truyền thông

Phối hợp với Sở Nội vụ xây dựng và triển khai phần mềm điều tra, khảo sát tương thích trên thiết bị di động, phân tích và tổng hợp kết quả điều tra.

5. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và Hội Cựu Chiến binh tỉnh

Đề nghị phối hợp với Sở Nội vụ kiểm tra, giám sát quá trình điều tra nhằm bảo đảm chất lượng cuộc điều tra.

Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ phúc tra việc thu thập thông tin, thanh toán tiền trả lời phiếu điều tra xã hội học cho cá nhân, đại diện tổ chức do điều tra viên thực hiện.

X. KINH PHÍ VÀ CÁC ĐIỀU KIỆN VẬT CHẤT CHO ĐIỀU TRA

Kinh phí điều tra được lấy từ nguồn kinh phí cải cách hành chính được phân bổ về Sở Nội vụ (Chi phí giám sát điều tra xã hội học được cân đối chi từ nội dung điều tra xã hội học).

Giám đốc Sở Nội vụ quản lý, sử dụng hiệu quả kinh phí, bảo đảm điều kiện để thực hiện tốt cuộc điều tra.

Trên đây là nội dung Phương án điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2024./.



PHỤ LỤC 1
BẢNG PHÂN BỐ SỐ MẪU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

(Kèm theo Quyết định số 2518/QĐ-UBND ngày 22/10/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Sóc Trăng)

STT	Đơn vị	Kết quả thực hiện năm 2023				Số lượng hồ sơ TTHC đã giải quyết trong năm 2023 ⁽¹⁾	Số mẫu phân bổ năm 2024 ⁽²⁾
		Số mẫu theo Kế hoạch	Số mẫu thu về	Tỷ lệ mẫu thu về			
1	2	3	4	5	6	7	
I	Sở ngành	443	397	89,62%	101.430	485	
1	Ban Dân tộc	15	11	73,33%	32	15	
2	Ban Quản lý các khu công nghiệp	15	9	60,00%	99	15	
3	Sở Công Thương	40	34	85,00%	28.919	45	
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	26	26	100,00%	641	25	
5	Sở Giao thông vận tải	40	39	97,50%	33.452	45	
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	35	29	82,86%	3.122	35	
7	Sở Khoa học và Công nghệ	15	14	93,33%	48	15	
8	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	40	37	92,50%	13.370	45	
9	Sở Nội vụ	26	26	100,00%	748	25	
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	35	34	97,14%	7.882	35	
11	Sở Tài chính	26	15	57,69%	676	25	
12	Sở Tài nguyên và Môi trường	15	15	100,00%	354	25	
13	Sở Thông tin và Truyền thông	15	14	93,33%	96	15	



STT	Đơn vị	Kết quả thực hiện năm 2023				Số mẫu phân bổ năm 2024 ⁽²⁾
		Số mẫu theo Kế hoạch	Số mẫu thu về	Tỷ lệ mẫu thu về	Số lượng hồ sơ TTHC đã giải quyết trong năm 2023 ⁽¹⁾	
1	2	3	4	5	6	7
14	Sở Tư pháp	35	32	91,43%	8.446	35
15	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	15	15	100,00%	610	25
16	Sở Xây dựng	15	12	80,00%	498	25
17	Sở Y tế	35	35	100,00%	2.437	35
II	Cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh	215	188	87,44%	1.119.770	240
18	Bảo hiểm xã hội tỉnh	40	39	97,50%	226.532	45
19	Công an tỉnh	40	40	100,00%	451.478	45
20	Cục Thuế tỉnh	40	39	97,50%	111.538	45
21	Chi cục Hải quan tỉnh	40	18	45,00%	12.584	45
22	Kho bạc Nhà nước tỉnh	40	40	100,00%	317.599	45
23	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	15	12	80,00%	39	15
III	Ủy ban nhân dân cấp huyện	1.210	1.178	97,36%	92.319	1.210
24	Huyện Châu Thành	110	110	100,00%	6.288	110
25	Huyện Cù Lao Dung	110	110	100,00%	7.074	110
26	Huyện Kế Sách	110	110	100,00%	5.135	110
27	Huyện Long Phú	110	105	95,45%	11.012	110
28	Huyện Mỹ Tú	110	109	99,09%	6.187	110



STT	Đơn vị	Kết quả thực hiện năm 2023				Số mẫu phân bổ năm 2024 ⁽²⁾
		Số mẫu theo Kế hoạch	Số mẫu thu về	Tỷ lệ mẫu thu về	Số lượng hồ sơ TTHC đã giải quyết trong năm 2023 ⁽¹⁾	
1	2	3	4	5	6	7
29	Huyện Mỹ Xuyên	110	109	99,09%	9.189	110
30	Huyện Thạnh Trị	110	110	100,00%	4.898	110
31	Huyện Trần Đề	110	94	85,45%	14.019	110
32	Thành phố Sóc Trăng	110	101	91,82%	9.872	110
33	Thị xã Ngã Năm	110	110	100,00%	7.508	110
34	Thị xã Vĩnh Châu	110	110	100,00%	11.137	110
	TỔNG CỘNG	1.868	1.763	94,38%	1.313.519	1.935

*** Ghi chú:**

(1) Nguồn số liệu từ báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính, báo cáo cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị năm 2023. Số liệu tính từ tháng 01/2023 đến tháng 12/2023.

(2) Số mẫu được tính dựa trên số lượng hồ sơ TTHC đã giải quyết trong năm 2023 tại cột 6:

1. Đối với sở ngành, cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh

- Số lượng từ 30 đến dưới 100: chọn 15 mẫu.
- Từ 100 đến 1000: chọn 25 mẫu
- Từ 1000 đến 10.000: chọn 35 mẫu
- Trên 10.000: chọn 45 mẫu

2. Đối với UBND cấp huyện: chọn 110 mẫu/UBND cấp huyện.





PHỤ LỤC 2

BIỂU TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

(Kèm theo Quyết định số 2518/QĐ-UBND ngày 22/10/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Sóc Trăng)

1. Phiếu số 01/2024-TT

STT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	
	Khác	
2	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	
3	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
4	Hình thức giải quyết thủ tục hành chính	
	Nộp hồ sơ	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	
	Dịch vụ bưu chính công ích	
	Dịch vụ công trực tuyến	
	Nhận kết quả	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	
	Dịch vụ bưu chính công ích Dịch vụ công trực tuyến	
5	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức	
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	



STT	HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ hài lòng (%)
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho cá nhân, tổ chức	
3	Trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức đầy đủ	
4	Trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức dễ sử dụng	
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	
11	Công chức chú ý lắng nghe	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	
16	Công chức tận tình giúp đỡ	
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC TIẾP	



STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến	
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	
11	Mở rộng các hình thức thông tin để cá nhân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức	
13	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn	
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức kịp thời, tích cực	
15	Ý kiến khác	



2. Phiếu số 02/2024-DVCTT

STT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Địa chỉ nộp hồ sơ và nhận kết quả	
	Công Dịch vụ công Quốc gia	
	Công Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng	
	Khác	
2	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	
3	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
4	Hình thức giải quyết thủ tục hành chính	
	Nộp hồ sơ	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	
	Dịch vụ bưu chính công ích	
	Dịch vụ công trực tuyến	
	Nhận kết quả	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	
	Dịch vụ bưu chính công ích	
Dịch vụ công trực tuyến		
5	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức	
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	



STT	HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ hài lòng (%)
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Địa chỉ truy cập Dịch vụ công trực tuyến được công bố rõ ràng	
2	Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện	
3	Việc điền thông tin vào biểu mẫu và đính kèm tập tin vào thành phần hồ sơ thuận tiện	
4	Việc liên hệ với bộ phận hỗ trợ phần mềm trực tuyến dễ dàng	
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	
6	Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo	
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	
9	Thời gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi	
10	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	
III	CÔNG CHỨC	
11	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	
13	Công chức chú ý lắng nghe	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	
15	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	
16	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	
17	Công chức tận tình giúp đỡ	
18	Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến	
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
19	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	
20	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	
21	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	
22	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN	
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	



STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	
2	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến	
3	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	
4	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	
5	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	
6	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	
7	Cải thiện tinh thần phục vụ, thái độ giao tiếp của công chức	
8	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	
9	Mở rộng các hình thức thông tin để cá nhân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	
10	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức	
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức kịp thời, tích cực	
12	Ý kiến khác	



3. Phiếu số 03/2024-CH

STT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện	
	Tại cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện	
	Khác	
2	Mức độ quan tâm đối với các chính sách	
	Về phát triển kinh tế - xã hội	
	Về khám, chữa bệnh	
	Về giáo dục phổ thông	
	Về trật tự, an toàn xã hội	
	Về giao thông đường bộ	
	Về điện sinh hoạt	
	Về nước sinh hoạt	
	Về an sinh, xã hội	
3	Kênh thông tin để theo dõi chính sách	
	Qua loa phát thanh xã, phường, thị trấn	
	Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	
	Qua cơ quan nhà nước, công chức	
	Qua người thân, bạn bè	
	Qua đài, ti vi, báo chí	
	Qua mạng internet	
	Khác	
4	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
6	Hình thức giải quyết thủ tục hành chính	
	Nộp hồ sơ	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/TT Phục vụ hành chính công tỉnh	
	Dịch vụ bưu chính công ích	
	Dịch vụ công trực tuyến	
	Nhận kết quả	
Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/TT Phục vụ hành chính công tỉnh		
	Dịch vụ bưu chính công ích	
	Dịch vụ công trực tuyến	
7	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức	
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	

STT	HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ hài lòng (%)
A	VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH	
I	Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước	
1	Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	
2	Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	
II	Sự tham gia của người dân	
3	Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng	
4	Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	
III	Chất lượng chính sách	
5	Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương	
6	Chính sách về khám, chữa bệnh	
7	Chính sách về giáo dục phổ thông	
8	Chính sách về trật tự, an toàn xã hội	
9	Chính sách về giao thông đường bộ	
10	Chính sách về điện sinh hoạt	
11	Chính sách về nước sinh hoạt	
12	Chính sách về an sinh, xã hội	
IV	Kết quả, tác động của chính sách	
13	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua	
14	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua	
B	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	
I	Tiếp cận dịch vụ	
1	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biểu hiện, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	
2	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi cho người dân	
3	Trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức đầy đủ	
4	Trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức dễ sử dụng	
II	Thủ tục hành chính	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	



6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	
III	Công chức	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	
11	Công chức chú ý lắng nghe	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	
16	Công chức tận tình giúp đỡ	
IV	Kết quả dịch vụ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	
CHỈ SỐ HÀI LÒNG		



STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến	
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	
11	Mở rộng các hình thức thông tin để cá nhân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức	
13	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn	
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức kịp thời, tích cực	
15	Ý kiến khác	





PHỤ LỤC 3

DANH SÁCH LĨNH VỰC/TTHC ĐƯỢC CHỌN ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2024

STT	Đơn vị	Lĩnh vực/TTHC 1	Lĩnh vực/TTHC 2
A	CƠ QUAN CẤP TỈNH (23)		
I	Sở ngành (17)		
1	Ban Dân tộc	Tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết	
2	Ban Quản lý các khu công nghiệp		
3	Sở Công Thương		
4	Sở Giáo dục và Đào tạo		
5	Sở Giao thông vận tải	Cấp Giấy phép lái xe	Vận tải
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Thành lập và hoạt động doanh nghiệp	Đầu tư
7	Sở Khoa học và Công nghệ	Tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết	
8	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội		
9	Sở Nội vụ		
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	Trồng trọt và Bảo vệ thực vật	Chăn nuôi và Thú y
11	Sở Tài chính	Tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết	
12	Sở Tài nguyên và Môi trường	Đất đai	Môi trường
13	Sở Tư pháp	Lý lịch tư pháp	Trợ giúp pháp lý nhà nước
14	Sở Thông tin và Truyền thông	Tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết	
15	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch		
16	Sở Xây dựng		
17	Sở Y tế		
II	Cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (6)		
18	Bảo hiểm xã hội	Tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết	
19	Công an tỉnh		
20	Cục Thuế		
21	Chi cục Hải quan		



STT	Đơn vị	Lĩnh vực/TTHC 1	Lĩnh vực/TTHC 2
22	Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Sóc Trăng		
23	Kho bạc Nhà nước		
B	ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP HUYỆN (11)		
24	Huyện Châu Thành		
25	Huyện Cù Lao Dung		
26	Huyện Long Phú		
27	Huyện Mỹ Xuyên		
28	Huyện Trần Đề	<ul style="list-style-type: none"> - Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất - Cấp giấy phép kinh doanh - Xây dựng 	
29	Huyện Kế Sách		
30	Huyện Mỹ Tú		
31	Huyện Thạnh Trị		
32	Thành phố Sóc Trăng		
33	Thị xã Ngã Năm		
34	Thị xã Vĩnh Châu		
C	ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ (109)	Tư pháp	Lao động, Thương binh và Xã hội





PHỤ LỤC 4 CÁCH CHỌN MẪU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

Bước 1: *Lập danh sách tổng thể số mẫu (danh sách tổng thể N) của mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan

Trên cơ sở dữ liệu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị đã chọn để điều tra xã hội học, lập danh sách tổng thể số mẫu của mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan, bao gồm tất cả người dân, người đại diện tổ chức, doanh nghiệp thuộc đối tượng điều tra xã hội học (01 danh sách/01 dịch vụ của mỗi cơ quan). Tất cả các danh sách tổng thể N phải được sắp xếp theo vần abc hoặc theo trình tự thời gian giao dịch; được đánh số thứ tự từ 1 đến hết và phải có địa chỉ liên lạc cụ thể của từng người trong danh sách.

Lưu ý: Không được đưa vào danh sách tổng thể N các trường hợp sau: (i) Người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch nhưng chưa nhận kết quả; (ii) người dân, tổ chức đã giao dịch và đã nhận kết quả nhưng địa chỉ không ở địa phương.

Đối với cá nhân, tổ chức trong thời kỳ thu thập thông tin thực hiện nhiều thủ tục hành chính hoặc nộp hồ sơ nhiều lần theo các hình thức khác nhau tại cùng 01 cơ quan thì chỉ trả lời phiếu 01 phiếu.

Bước 2: Chọn mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan

- Áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên để chọn ra các đối tượng điều tra xã hội học đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan từ danh sách tổng thể N, như sau:

+ Tính khoảng cách mẫu k trong mỗi danh sách tổng thể N theo công thức:

$$k = \frac{N}{n}$$

Trong đó, N là tổng số người có trong danh sách tổng thể N của một dịch vụ; n là cỡ mẫu được phân bổ đối với dịch vụ được chọn.

+ Chọn đối tượng điều tra xã hội học đầu tiên:

Trong danh sách tổng thể N, chọn thống nhất người có số thứ tự 01 làm đối tượng điều tra xã hội học đầu tiên. Gọi số thứ tự 01 của đối tượng được chọn là i (i = 01).

+ Chọn các đối tượng điều tra xã hội học còn lại:

Trong danh sách tổng thể N, chọn các đối tượng điều tra xã hội học còn lại là những người có số thứ tự là kết quả của các phép tính: $i + 1 * k$, $i + 2 * k$, $i + 3 * k$, ..., $i + (n - 1) * k$.

Ví dụ: Danh sách tổng thể N của dịch vụ cấp giấy phép xây dựng của Sở Nội vụ là 50 người, cỡ mẫu điều tra xã hội học là 15 người. Cách chọn ngẫu nhiên 15 người này từ danh sách tổng thể N như sau:

Tính khoảng cách mẫu k :

$$k = \frac{50 (N)}{15 (n)} = 3 \text{ (dư 3)}$$

Do thống nhất chọn người có số thứ tự 01 là đối tượng điều tra đầu tiên nên ta có $i = 01$. 15 đối tượng điều tra phải chọn trong danh sách tổng thể 50 người là những người có số thứ tự như sau:

+ Đối tượng điều tra thứ 1: 01

+ Đối tượng điều tra thứ 2: $01 + 1 \times 3 = 4$

....

+ Đối tượng điều tra thứ 15: $01 + (15-1) \times 3 = 43$

Như vậy, danh sách 15 người được chọn có số thứ tự là: 01, 4, ... 43

- Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan.

Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan bao gồm các đối tượng điều tra xã hội học đã được chọn ở trên.

Lưu ý: Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức phải có đầy đủ thông tin và những người có tên trong danh sách mẫu phải đáp ứng đúng yêu cầu đối với đối tượng điều tra xã hội học.

Bước 3: Chọn mẫu điều tra xã hội học dự phòng đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan

- Sau khi đã chọn ra danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức ở bước 2, chọn các cá nhân người dân, người đại diện tổ chức trong danh sách tổng thể N còn lại với số lượng bằng 100% cỡ mẫu đã phân bổ đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan. Các đối tượng điều tra xã hội học được chọn ở đây được sử dụng để lập danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan.

Việc chọn mẫu và lập danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng được thực hiện tương tự như chọn mẫu và lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức.

Lưu ý: Danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng phải có đầy đủ thông tin và những người có tên trong danh sách mẫu phải đáp ứng đúng yêu cầu đối với đối tượng điều tra xã hội học.

Bước 4: Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng của toàn tỉnh.



TỈNH SÓC TRĂNG

25

Phiếu số 01/2024-TT
NDDN:

**PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG
CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC CƠ QUAN,
ĐƠN VỊ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH SÓC TRĂNG, NĂM 2024**
(Thời kỳ thu thập thông tin từ ngày 01/9/2023 đến ngày 30/8/2024)

Tên dịch vụ hành chính công (TTHC):.....

Tên cơ quan giải quyết:

Số điện thoại người được phỏng vấn:

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước, Sở Nội vụ tiến hành điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công (TTHC)

Sở Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Chúng tôi cam kết những thông tin mà quý ông/bà cung cấp được giữ bí mật hoàn toàn.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

I. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

1. Giới tính: Nam Nữ

2. Tuổi: Từ 40 tuổi trở xuống Trên 40 tuổi

3. Trình độ học vấn cao nhất:

Mầm non Tiểu học THCS THPT

Sơ cấp Trung cấp Cao đẳng Đại học Sau đại học

Đối với cá nhân:

4a. 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):

5a. Nơi sinh sống:

Phường, thị trấn

Xã

Đối với tổ chức/doanh nghiệp:**4b. Thông tin về loại hình tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch:**

- Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Tổ chức chính trị xã hội.
- Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội.
- Doanh nghiệp nhà nước.
- Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần.
- Khác (*xin viết cụ thể*):

5b. Vị trí công việc của Ông/Bà trong tổ chức:

- Người đứng đầu/Cấp phó người đứng đầu của tổ chức.
- 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*):

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

1. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh.
2. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
3. Tại cơ quan hành chính nhà nước.
4. Khác (*xin viết cụ thể*):

Câu 2. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

1. Không
2. Có (*chuyển sang câu 2a*)

Câu 2a: Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:

Câu 3. Công chức có gợi ý Ông/bà nộp thêm tiền ngoài khoản phí/lệ phí không (khoản phí/lệ phí là khoản tiền phải đóng theo quy định)?

1. Không
2. Có (*chuyển sang câu 3a*)

Câu 3a. Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:

Câu 4. Ông/Bà vui lòng chọn hình thức giải quyết thủ tục hành chính nào phù hợp với Ông/Bà?

STT	Hình thức	Nộp hồ sơ	Nhận kết quả
1	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công		
2	Dịch vụ bưu chính công ích (Bưu điện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà/cơ quan)		
3	Dịch vụ công trực tuyến (nộp hồ sơ và trả kết quả hoàn toàn trên môi trường mạng internet)		

Câu 5. Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước khi giải quyết công việc cho Ông/bà thông qua các nội dung sau:

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	5	4	3	2	1
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi cho người dân	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	5	4	3	2	1
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy	5	4	3	2	1
6. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết công việc của Ông/Bà là đúng quy định (tính từ ngày Ông/Bà nộp hồ sơ đến ngày trả kết quả)	5	4	3	2	1

III. CÔNG CHỨC					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ	5	4	3	2	1
15. Công chức giải quyết công việc cho Ông/Bà theo đúng quy định.	5	4	3	2	1
16. Công chức tận tình giúp đỡ Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ					
17. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà là phù hợp với quy định	5	4	3	2	1
18. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
19. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
20. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng	5	4	3	2	1

Câu 6. Ông/Bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan về việc giải quyết thủ tục hành chính cho Ông/Bà chưa?

1. Chưa có
2. Đã có (chuyển sang câu 6a)

Câu 6a. Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
1. 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
2. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý,	5	4	3	2	1

phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà					
4. Cơ quan có 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 7. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, Ông/Bà muốn cơ quan hành chính nhà nước ưu tiên cải cách 03 nội dung nào trong số các nội dung sau đây:

1. Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
2. Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện.
3. Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến.
4. Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt.
5. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.
6. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
7. Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
8. Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
9. Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
10. Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
11. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng.
12. Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.
13. Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn.
14. Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.

Khác (xin nêu cụ thể):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ON ÔNG/BÀ!



TỈNH SÓC TRĂNG

3 Đ

Phiếu số 02/2024-DVCTT
NDDN:

**PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG
CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC CƠ QUAN,
ĐƠN VỊ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH SÓC TRĂNG, NĂM 2024**
(Thời kỳ thu thập thông tin từ ngày 01/9/2023 đến ngày 30/8/2024)

Tên dịch vụ hành chính công (TTHC):.....
Tên cơ quan giải quyết:
Số điện thoại người được phỏng vấn:

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước, Sở Nội vụ tiến hành điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công (TTHC)

Sở Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Chúng tôi cam kết những thông tin mà quý ông/bà cung cấp được giữ bí mật hoàn toàn.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

I. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

- 1. Giới tính: Nam Nữ
- 2. Tuổi: Từ 40 tuổi trở xuống Trên 40 tuổi
- 3. Trình độ học vấn:
Mầm non Tiểu học THCS THPT
Sơ cấp Trung cấp Cao đẳng Đại học Sau đại học

Đối với cá nhân:

4a. 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):

5a. Nơi sinh sống:

- Phường, thị trấn
- Xã

Đối với tổ chức/doanh nghiệp:**4b. Thông tin về loại hình tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch:**

- Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Tổ chức chính trị xã hội.
- Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội.
- Doanh nghiệp nhà nước.
- Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần.
- Khác (*xin viết cụ thể*):

5b. Vị trí công việc của Ông/Bà trong tổ chức:

- Người đứng đầu/Cấp phó người đứng đầu của tổ chức.
- 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*):

II. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà đã nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết công việc theo hình thức trực tuyến ở địa chỉ nào?

1. Công Dịch vụ công Quốc gia (địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>).
2. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Sóc Trăng (địa chỉ <https://dichvucong.soctrang.gov.vn/>).
3. Khác (*xin nêu cụ thể*):

Câu 2. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

1. Không
2. Có (*chuyển sang câu 2a*)

Câu 2a: Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:

Câu 3. Công chức có gợi ý Ông/bà nộp thêm tiền ngoài khoản phí/lệ phí không (khoản phí/lệ phí là khoản tiền phải đóng theo quy định)?

1. Không
2. Có (*chuyển sang câu 3a*)

Câu 3a. Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:

Câu 4. Ông/Bà vui lòng chọn hình thức giải quyết thủ tục hành chính nào phù hợp với Ông/Bà?

STT	Hình thức	Nộp hồ sơ	Nhận kết quả
1	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công		

2	Dịch vụ bưu chính công ích (Bưu điện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà/cơ quan)		
3	Dịch vụ công trực tuyến (nộp hồ sơ và trả kết quả hoàn toàn trên môi trường mạng internet)		

Câu 5. Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước khi giải quyết công việc cho Ông/bà thông qua các nội dung sau:

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Địa chỉ truy cập dịch vụ công trực tuyến được công bố rõ ràng	5	4	3	2	1
2. Mức độ thuận tiện trong việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến	5	4	3	2	1
3. Mức độ thuận tiện trong việc điền thông tin vào biểu mẫu và đính kèm tập tin vào thành phần hồ sơ (nếu có) trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến	5	4	3	2	1
4. Ông/bà dễ dàng liên hệ với bộ phận hỗ trợ phần mềm trực tuyến	5	4	3	2	1
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Quy định thủ tục hành chính được đăng tải chính xác, đầy đủ, kịp thời theo đúng quy định	5	4	3	2	1
6. Các quy định, biểu mẫu thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi của cơ quan giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính	5	4	3	2	1
10. Thời hạn giải quyết công việc của Ông/Bà là đúng quy định(tính từ ngày Ông/Bà nộp hồ sơ đến ngày trả kết quả)	5	4	3	2	1
III. CÔNG CHỨC					
11. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà	5	4	3	2	1

12. Công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
13. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
15. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ	5	4	3	2	1
16. Công chức giải quyết công việc cho Ông/Bà theo đúng quy định.	5	4	3	2	1
17. Công chức tận tình giúp đỡ Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc	5	4	3	2	1
18. Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ					
19. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà là phù hợp với quy định	5	4	3	2	1
20. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
21. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
22. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng	5	4	3	2	1

Câu 6. Ông/Bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan về việc giải quyết thủ tục hành chính cho Ông/Bà chưa?

1. Chưa có
2. Đã có (chuyển sang câu 6a)

Câu 6a. Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
1. 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
2. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1

4. Cơ quan có 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 7. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, Ông/Bà muốn cơ quan hành chính nhà nước ưu tiên cải cách 03 nội dung nào trong số các nội dung sau đây

- 1. Tăng cường niềm ýet công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- 2. Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến.
- 3. Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt.
- 4. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.
- 5. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- 6. Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- 7. Cải thiện tinh thần phục vụ, thái độ giao tiếp của công chức.
- 8. Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- 9. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng.
- 10. Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.
- 11. Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.

Khác (xin nêu cụ thể):

.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!



TỈNH SÓC TRĂNG

Phiếu số 03/2024-CH
NDDN:

**PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA UBND CẤP HUYỆN
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH SÓC TRĂNG, NĂM 2024**

(Thời kỳ thu thập thông tin từ ngày 01/9/2023 đến ngày 30/8/2024)

Tên dịch vụ hành chính công (TTHC):.....

Tên cơ quan giải quyết:

Số điện thoại người được phỏng vấn:

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức của UBND huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh, Sở Nội vụ tổ chức điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công (TTHC)

Sở Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Chúng tôi cam kết những thông tin mà quý ông/bà cung cấp được giữ bí mật hoàn toàn.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

I. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

1. Giới tính: Nam Nữ

2. Tuổi: Từ 40 tuổi trở xuống Trên 40 tuổi

3. Trình độ học vấn cao nhất:

Mầm non Tiểu học THCS THPT

Sơ cấp Trung cấp Cao đẳng Đại học Sau đại học

Đối với cá nhân:

4a. 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):

5a. Nơi sinh sống:

- Phường, thị trấn
- Xã

Đối với tổ chức/doanh nghiệp:**4b. Thông tin về loại hình tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch:**

- Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Tổ chức chính trị xã hội.
- Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội.
- Doanh nghiệp nhà nước.
- Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần.
- Khác (*xin viết cụ thể*):

5b. Vị trí công việc của Ông/Bà trong tổ chức:

- Người đứng đầu/Cấp phó người đứng đầu của tổ chức.
- 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*):

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

1. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện, thị xã, thành phố.
2. Tại cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố.
3. Khác (*xin viết cụ thể*):

Câu 2. Xin Ông/Bà cho biết mức độ quan tâm của Ông/Bà đối với các chính sách của cơ quan nhà nước trong bảng dưới đây?

STT	Chính sách	Rất quan tâm	Thường xuyên quan tâm	Có quan tâm	Ít quan tâm	Không quan tâm
1	Về phát triển kinh tế - xã hội	5	4	3	2	1
2	Về khám, chữa bệnh	5	4	3	2	1
3	Về giáo dục phổ thông	5	4	3	2	1
4	Về trật tự, an toàn xã hội	5	4	3	2	1
5	Về giao thông đường bộ	5	4	3	2	1
6	Về điện sinh hoạt	5	4	3	2	1
7	Về nước sinh hoạt	5	4	3	2	1
8	Về an sinh, xã hội	5	4	3	2	1

Câu 3. Ông/Bà sử dụng kênh thông tin nào để theo dõi chính sách nêu ở câu 1?

1. Qua loa phát thanh xã, phường, thị trấn.
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.
3. Qua cơ quan nhà nước, công chức.

4. Qua người thân, bạn bè.
5. Qua đài, ti vi, báo chí.
6. Qua mạng internet.
7. Qua hình thức khác (xin ghi cụ thể):

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

1. Không
2. Có (chuyển sang câu 4a)

Câu 4a: Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:

Câu 5. Công chức có gợi ý Ông/bà nộp thêm tiền ngoài khoản phí/lệ phí không (khoản phí/lệ phí là khoản tiền phải đóng theo quy định)?

1. Không
2. Có (chuyển sang câu 5a)

Câu 5a. Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:

Câu 6. Ông/Bà vui lòng chọn hình thức giải quyết thủ tục hành chính nào phù hợp với Ông/Bà?

STT	Hình thức	Nộp hồ sơ	Nhận kết quả
1	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công		
2	Dịch vụ bưu chính công ích (Bưu điện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà/cơ quan)		
3	Dịch vụ công trực tuyến (nộp hồ sơ và trả kết quả hoàn toàn trên môi trường mạng internet)		

Câu 7. Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung trong bảng sau đây:

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
A. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH (được nêu ở câu 2)					
I. Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước					

1. Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	5	4	3	2	1
2. Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	5	4	3	2	1
II. Sự tham gia của người dân					
3. Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	5	4	3	2	1
4. Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng.	5	4	3	2	1
III. Chất lượng chính sách					
5. Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương. (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	5	4	3	2	1
6. Chính sách về khám, chữa bệnh. (Gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí,... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	5	4	3	.2	1
7. Chính sách về giáo dục phổ thông. (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học,... ở các trường phổ thông công lập)	5	4	3	.2	1
8. Chính sách về trật tự, an toàn xã hội. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng, phòng chống tội phạm...)	5	4	3	.2	1
9. Chính sách về giao thông đường bộ. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ, giao thông đường bộ, bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	5	4	3	.2	1
10. Chính sách về điện sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, chất lượng điện sinh hoạt...)	5	4	3	.2	1
11. Chính sách về nước sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	5	4	3	.2	1
12. Chính sách về an sinh, xã hội. (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	5	4	3	.2	1

IV. Kết quả, tác động của chính sách					
13. Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	5	4	3	2	1
14. Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	5	4	3	2	1
B. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
I. Tiếp cận dịch vụ					
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	5	4	3	2	1
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi cho người dân	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	5	4	3	2	1
II. Thủ tục hành chính					
5. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy	5	4	3	2	1
6. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết công việc của Ông/Bà là đúng quy định (tính từ ngày Ông/Bà nộp hồ sơ đến ngày trả kết quả)	5	4	3	2	1
III. Công chức					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ	5	4	3	2	1

15. Công chức giải quyết công việc cho Ông/Bà theo đúng quy định.	5	4	3	2	1
16. Công chức tận tình giúp đỡ Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc	5	4	3	2	1
IV. Kết quả dịch vụ					
17. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà là phù hợp với quy định	5	4	3	2	1
18. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
19. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
20. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng	5	4	3	2	1

Câu 8. Ông/Bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan về việc giải quyết thủ tục hành chính cho Ông/Bà chưa?

1. Chưa có
2. Đã có (chuyển sang câu 8a)

Câu 8a. Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
1. 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
2. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
4. Cơ quan có 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 9. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, Ông/Bà muốn cơ quan hành chính nhà nước ưu tiên cải cách 03 nội dung nào trong số các nội dung sau đây:

1. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
2. Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện.
3. Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến.

