



MẶT TRẬN TỔ QUỐC
VIỆT NAM



BỘ NỘI VỤ



HỘI CỰU CHIẾN BINH
VIỆT NAM

SIPAS 2015

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN,
TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ
CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**



Số: *915* /QĐ-BNV

Hà Nội, ngày 20 tháng 4 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2015

BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ

Căn cứ Nghị định số 58/2014/NĐ-CP ngày 16 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020;

Căn cứ Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án Xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 127/QĐ-BNV ngày 04 tháng 3 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Nội Vụ ban hành Kế hoạch triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2015;

Căn cứ Chương trình phối hợp số 11/CTPH-BNV-MTTQVN-HCCB ngày 06/7/2015 giữa Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu Chiến binh Việt Nam về triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2015;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Cải cách hành chính,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối

với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2015 (gọi tắt là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, tên tiếng Anh viết tắt là SIPAS 2015, có Báo cáo kèm theo).

Điều 2. Căn cứ Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015, các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tổ chức quán triệt, rút kinh nghiệm, có giải pháp đẩy mạnh cải cách hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và sự hài lòng của người dân, tổ chức.

Điều 3. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Các Phó Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Ủy ban TWMTTQVN: Chủ tịch (để b/c); các Phó Chủ tịch, các đơn vị thuộc Ủy ban;
- Trung ương HCCBVN: Chủ tịch (để b/c); các Phó Chủ tịch, các đơn vị thuộc Trung ương Hội;
- Bộ Nội vụ: Bộ trưởng (để b/c); các Thứ trưởng; các đơn vị thuộc Bộ; Trang tin điện tử của Bộ;
- Vụ TCCB các bộ, cơ quan ngang bộ;
- Sở Nội vụ các tỉnh, TP. trực thuộc TW;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Nguyễn Trọng Thừa

LỜI NÓI ĐẦU

Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 đã xác định mục tiêu “bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 80%;... sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020”, đây là một thách thức lớn đối với các cơ quan hành chính nhà nước trong quá trình thực hiện cải cách hành chính. Để có một phương pháp chung, thống nhất về đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Chính phủ đã giao Bộ Nội vụ chủ trì xây dựng và triển khai Đề án “Phương pháp đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”. Thực hiện nhiệm vụ được giao, Bộ Nội vụ đã xây dựng, ban hành Phương pháp đo lường, xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ). Năm 2015, Bộ Nội vụ tiến hành triển khai Kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (gọi chung là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính - SIPAS), nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước, đồng thời thông qua đó, cũng nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức. Trong quá trình triển khai Kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ đã cùng với Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam ký kết Chương trình phối hợp triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015.

Với sự giám sát, phối hợp chặt chẽ Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam, Bộ Nội vụ đã nỗ lực triển khai Kế

hoạch xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015 một cách nghiêm túc, khách quan, phù hợp với nguồn lực, bối cảnh và đã hoàn thành khảo sát 15.120 mẫu được chọn từ 10 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương đại diện 07 vùng trong cả nước, trên 06 thủ tục hành chính đại diện cho những thủ tục hành chính liên quan mật thiết đến cuộc sống thường ngày của người dân. Qua quá trình phân tích, xử lý số liệu, Bộ Nội vụ đã hoàn thành Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015.

Bộ Nội vụ xin trân trọng cảm ơn Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam về sự phối hợp tích cực, hiệu quả trong triển khai Kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015. Đồng thời, chân thành cảm ơn Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan của 10 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, là: Cà Mau, Đà Nẵng, Đắk Lắk, Hà Nội, Hà Tĩnh, Thành phố Hồ Chí Minh, Hưng Yên, Lai Châu, Quảng Ninh và Tây Ninh đã tạo điều kiện thuận lợi và phối hợp chặt chẽ với Bộ Nội vụ trong quá trình triển khai khảo sát, thu thập thông tin, dữ liệu để xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015.

Bộ Nội vụ mong rằng những thông tin mà Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015 mang lại sẽ là nguồn thông tin tham khảo hữu ích, góp phần giúp các cơ quan hành chính nhà nước cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức./.

MỤC LỤC

PHẦN I.....	12
TỔNG QUAN VỀ PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC.....	12
I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU	12
1. Mục tiêu.....	12
2. Yêu cầu	12
II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG.....	13
1. Phạm vi	13
2. Đối tượng	13
III. CÁC YẾU TỐ, TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC.....	13
1. Tiếp cận dịch vụ	13
a) Đánh giá về chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ hành chính và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính:	13
b) Sự hài lòng đối với thông tin về dịch vụ và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính.	14
2. Thủ tục hành chính	14
a) Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính:	14
b) Sự hài lòng về thủ tục hành chính.	14
3. Sự phục vụ của công chức	14
a) Đánh giá về sự phục vụ của công chức:	14
b) Sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức.	14
4. Kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước	14
a) Đánh giá về kết quả giải quyết công việc:	14
b) Sự hài lòng về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước:.....	15
IV. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐỂ XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH (SIPAS).....	16
1. Chọn dịch vụ khảo sát.....	16

2. Xác định đối tượng và quy mô mẫu điều tra (cỡ mẫu)	17
3. Chọn mẫu điều tra	17
a) Chọn mẫu điều tra phạm vi toàn quốc:	17
b) Chọn mẫu điều tra quy mô cấp tỉnh:	20
c) Chọn mẫu quy mô cấp bộ:	22
4. Xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học	22
a) Bộ câu hỏi điều tra xã hội học phục vụ xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phạm vi toàn quốc:	22
b) Bộ câu hỏi điều tra xã hội học để xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phạm vi cấp tỉnh, cấp bộ:	22
5. Tổ chức điều tra xã hội học	23
6. Tổng hợp, phân tích số liệu	23
a) Phần mềm thống kê:	23
b) Tính toán các chỉ số:	23
7. Xây dựng Báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)	24
PHẦN II	26
XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2015	26
I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2015	26
1. Phạm vi, đối tượng khảo sát	27
1.1. Các dịch vụ hành chính được khảo sát:	27
1.2. Đối tượng khảo sát:	27
2. Chọn mẫu khảo sát	28
2.1. Chọn địa phương để khảo sát:	28
2.2. Số lượng mẫu khảo sát:	28
3. Phương pháp tiến hành khảo sát	30
4. Thời gian khảo sát	31
II. TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT	31
1. Tỷ lệ phản hồi phiếu khảo sát	31

2. Thành phần đối tượng tham gia khảo sát	34
2.1. Thành phần đối tượng khảo sát theo độ tuổi:	34
2.2. Thành phần đối tượng khảo sát theo giới tính:	35
2.3. Thành phần đối tượng khảo sát theo trình độ học vấn:.....	36
2.4. Thành phần đối tượng khảo sát theo nghề nghiệp:.....	37
III. PHÂN TÍCH CÁC CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VÀ CHỈ SỐ HÀI LÒNG THEO KẾT QUẢ ĐIỀU TRA	38
1. Về tiếp cận dịch vụ	39
1.1. Đánh giá về chất lượng tiếp cận dịch vụ:	40
a) Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ:	40
b) Sự dễ dàng, thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ:	41
c) Sự đầy đủ, chính xác của thông tin về dịch vụ:	42
d) Sự hiện đại của trang thiết bị tại nơi làm thủ tục hành chính:.....	43
đ) Sự thuận tiện trong sử dụng trang thiết bị tại nơi làm TTHC:.....	44
e) Sự tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm thủ tục hành chính:.....	45
1.2. Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ:	47
2. Về thủ tục hành chính	48
2.1. Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính:	48
a) Sự công khai đầy đủ các quy định về thủ tục hành chính:	48
b) Sự đơn giản, dễ kê khai của hồ sơ làm thủ tục hành chính:.....	49
c) Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính:	50
2.2. Sự hài lòng về thủ tục hành chính:	51
3. Về sự phục vụ của công chức	52
3.1. Đánh giá về chất lượng phục vụ của công chức:.....	52
a) Sự giao tiếp lịch sự, đúng mực:	52
b) Sự tận tình, chu đáo:.....	53
c) Sự hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu của công chức:	54
d) Sự thành thạo, tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc:.....	55
3.2. Sự hài lòng về sự phục vụ của công chức:	56

4. Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính	57
4.1. Đánh giá về chất lượng kết quả giải quyết thủ tục hành chính:	57
a) Sự đầy đủ, chính xác của thông tin trên giấy tờ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà người dân nhận được:	57
b) Số lần người dân đi lại để giải quyết thủ tục hành chính:.....	59
c) Sự đúng hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính:	60
d) Sự hợp lý của thời gian giải quyết thủ tục hành chính:.....	61
đ) Trả thêm tiền ngoài quy định phải nộp:	61
e) Sự hợp lý của mức phí, lệ phí phải nộp theo quy định:	63
g) Có phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết thủ tục hành chính:	64
h) Sự dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các phương tiện phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí:	65
i) Sự trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước trong việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân:	66
4.2. Sự hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính:	67
5. Sự hài lòng về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính	69
6. Gợi ý của người dân về các nội dung ưu tiên cần cải tiến về việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước	71
PHẦN III	75
KẾT LUẬN	75
I. ĐÁNH GIÁ CHUNG	75
II. KIẾN NGHỊ	76

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1. Cấu trúc Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.....	15
Bảng 2. Phân bổ phiếu điều tra tại các tỉnh, thành phố	29
Bảng 3. Phân bổ phiếu điều tra đối với từng đơn vị cấp xã trong một đơn vị hành chính cấp huyện được chọn khảo sát.....	30
Bảng 4. Kết quả thu phiếu khảo sát phân theo thủ tục hành chính	31
Bảng 5. Phiếu khảo sát thu được phân theo tỉnh, thành phố.....	33
Bảng 6. Tổng hợp đánh giá về tiếp cận dịch vụ	46
Bảng 7. Tổng hợp đánh giá chất lượng thủ tục hành chính	51
Bảng 8. Tổng hợp đánh giá chất lượng phục vụ của công chức	56
Bảng 9. Tổng hợp đánh giá chất lượng kết quả giải quyết TTHC	67
Bảng 10. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính	70

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1. Tỷ lệ phiếu thu về hợp lệ	32
Biểu đồ 2. Đối tượng khảo sát phân theo độ tuổi.....	34
Biểu đồ 3. Đối tượng khảo sát phân theo giới tính.....	35
Biểu đồ 4. Đối tượng khảo sát phân theo trình độ học vấn	36
Biểu đồ 5. Đối tượng khảo sát phân theo nghề nghiệp.....	37
Biểu đồ 6. Đánh giá về hình thức tiếp cận dịch vụ	40
Biểu đồ 7. Đánh giá về sự thuận tiện, dễ dàng trong tìm hiểu thông tin về dịch vụ	41
Biểu đồ 8. Mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin về dịch vụ	42
Biểu đồ 9. Sự hiện đại của trang thiết bị tại nơi làm TTHC	43
Biểu đồ 10. Sự thuận tiện trong sử dụng các trang thiết bị.....	44
Biểu đồ 11. Sự tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm TTHC.....	45
Biểu đồ 12. Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ	47
Biểu đồ 13. Sự công khai đầy đủ các quy định về TTHC.....	48
Biểu đồ 14. Sự đơn giản, dễ kê khai hồ sơ TTHC.....	49
Biểu đồ 15. Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết TTHC.....	50
Biểu đồ 16. Sự hài lòng về thủ tục hành chính	51
Biểu đồ 17. Sự giao tiếp lịch sự, đúng mực của công chức	52
Biểu đồ 18. Sự tận tình, chu đáo của công chức	53
Biểu đồ 19. Sự hướng dẫn dễ dàng, dễ hiểu của công chức	54
Biểu đồ 20. Sự thành thạo, tuân thủ đúng quy định của công chức	55
Biểu đồ 21. Sự hài lòng về sự phục vụ của công chức	56
Biểu đồ 22. Sự đầy đủ, chính xác của thông tin.....	57
Biểu đồ 23. Số lần đi lại để giải quyết TTHC	59
Biểu đồ 24. Sự đúng hẹn trả kết quả	60
Biểu đồ 25. Sự hợp lý của thời gian giải quyết TTHC	61
Biểu đồ 26. Chi phí ngoài quy định	62

Biểu đồ 27. Đánh giá về sự hợp lý của mức phí/lệ phí	63
Biểu đồ 28. Phản ánh, kiến nghị về giải quyết TTHC	64
Biểu đồ 29. Đánh giá về sự dễ dàng, thuận tiện trong thực hiện phản ánh, kiến nghị....	65
Biểu đồ 30. Sự trách nhiệm của cơ quan hành chính trong giải quyết phản ánh, kiến nghị	66
Biểu đồ 31. Sự hài lòng về kết quả giải quyết TTHC.....	68
Biểu đồ 32. Sự hài lòng về toàn bộ quá trình giải quyết TTHC.....	69
Biểu đồ 33. Gợi ý cải tiến nâng cao chất lượng cấp CMND.....	71
Biểu đồ 34. Gợi ý cải tiến nâng cao chất lượng cấp GCNQSDĐ	72
Biểu đồ 35. Gợi ý cải tiến nâng cao chất lượng cấp giấy phép xây dựng.....	72
Biểu đồ 36. Gợi ý cải tiến nâng cao chất lượng Chứng thực.....	73
Biểu đồ 37. Gợi ý cải tiến nâng cao chất lượng cấp Đăng ký kết hôn	73
Biểu đồ 38. Gợi ý cải tiến nâng cao chất lượng cấp Giấy khai sinh.....	74

DANH MỤC PHỤ LỤC

Phụ lục	78
PHÂN TÍCH KẾT QUẢ KHẢO SÁT TẠI CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ	78
Phụ lục I	78
Đánh giá về chất lượng tiếp cận dịch vụ và sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ của các tỉnh, thành phố (% đánh giá tốt và rất tốt)	78
Phụ lục II	82
Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính và sự hài lòng về thủ tục hành chính giữa các tỉnh, thành phố (% đánh giá tốt và rất tốt)	82
Phụ lục III	85
Đánh giá về chất lượng phục vụ của công chức và sự hài lòng về sự phục vụ của công chức các tỉnh, thành phố (% đánh giá tốt và rất tốt)	85
Phụ lục IV	88
Đánh giá về chất lượng kết quả giải quyết TTHC và sự hài lòng về kết quả giải quyết TTHC (% đánh giá tốt và rất tốt)	88
Phụ lục V	94
Sự hài lòng về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính phân theo các tỉnh, thành phố	94
Phụ lục VI	96
Phân tích kết quả khảo sát theo từng tỉnh, thành phố (Tỉnh, thành phố đạt tỷ lệ cao nhất, thấp nhất và trung vị)	96
Phụ lục VII.1	102
Số người đánh giá: “Các phương tiện, hình thức phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng”	102
Phụ lục VII.2	103
Số người đánh giá: “Các phương tiện, hình thức phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng”	103
Phụ lục VII.3	104

Số người đánh giá: “Các phương tiện, hình thức phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng”	104
Phụ lục VII.4.....	105
Số người đánh giá: “Các phương tiện, hình thức phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng”	105
Phụ lục VII.5.....	106
Số người đánh giá: “Các phương tiện, hình thức phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng”	106
Phụ lục VIII.1.....	107
Số người đánh giá: “Cơ quan hành chính nhà nước giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân có trách nhiệm”	107
Phụ lục VIII.2.....	108
Số người đánh giá: “Cơ quan hành chính nhà nước giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân có trách nhiệm”	108
Phụ lục VIII.3.....	109
Số người đánh giá: “Cơ quan hành chính nhà nước giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân có trách nhiệm”	109
Phụ lục VIII.4.....	110
Số người đánh giá: “Cơ quan hành chính nhà nước giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân có trách nhiệm”	110
Phụ lục VIII.5.....	111
Số người đánh giá: “Cơ quan hành chính nhà nước giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân có trách nhiệm”	111

GIẢI THÍCH TỪ NGỮ VIẾT TẮT

- CMND: Thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân
- Quyền sử dụng đất; QSDĐ: Thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
- Xây dựng; XDNO: Thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở
- Kết hôn: Thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn
- Khai sinh: Thủ tục cấp Giấy khai sinh
- TTHC: Thủ tục hành chính
- HCNN: Hành chính nhà nước
- CQHC: Cơ quan hành chính
- SIPAS: Satisfaction Index of Public Administrative Services
(Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính)

BÁO CÁO
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH NĂM 2015
(SIPAS 2015)

PHẦN I

TỔNG QUAN VỀ PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 được ban hành tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ, đặt ra một trong các mục tiêu quan trọng là “bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 60% vào năm 2015... và trên 80% vào năm 2020”. Để cụ thể hóa mục tiêu này, Chính phủ đã giao Bộ Nội vụ chủ trì xây dựng Đề án “Phương pháp đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”. Qua quá trình triển khai xây dựng, Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012, phê duyệt Đề án phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Theo đó, một phương pháp chung, thống nhất về đo lường, xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi chung là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính) đã được áp dụng để đánh giá kết quả, chất lượng cung cấp các dịch vụ hành chính công do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp.

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (gọi tắt là đo lường sự hài lòng) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (tên tiếng Anh: Satisfaction Index of Public Administrative Services, viết tắt là SIPAS) được xác định bảo đảm phản ánh khách quan, trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của

cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công cụ thể.

- Việc xác định SIPAS bảo đảm khoa học, độ tin cậy cao, với chi phí thấp, phù hợp với năng lực của cán bộ, công chức.

- Thông qua SIPAS và các thông tin thu được là căn cứ đề ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

1. Phạm vi

- Phạm vi toàn quốc: Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên phạm vi cả nước.

- Phạm vi cấp tỉnh: Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh, thành phố.

- Phạm vi cấp bộ: Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc bộ.

2. Đối tượng

Đối tượng áp dụng là cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

III. CÁC YẾU TỐ, TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Các yếu tố để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 04 yếu tố cơ bản tạo nên chất lượng của một dịch vụ hành chính do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp, từ đó được phân tích thành 8 tiêu chí, 13 tiêu chí thành phần để đo lường, cụ thể như sau:

1. Tiếp cận dịch vụ

a) Đánh giá về chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ hành chính và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính:

- Nguồn thông tin về dịch vụ hành chính.

- Sự thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính.

- Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân, tổ chức về thông tin dịch vụ được cung cấp.

- Mức độ đáp ứng yêu cầu về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính.

b) Sự hài lòng đối với thông tin về dịch vụ và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính.

2. Thủ tục hành chính

a) Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính:

- Sự công khai, minh bạch của thủ tục hành chính.
- Sự đơn giản, dễ hiểu trong các quy định về hồ sơ của thủ tục hành chính.
- Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

b) Sự hài lòng về thủ tục hành chính.

3. Sự phục vụ của công chức

a) Đánh giá về sự phục vụ của công chức:

- Thái độ phục vụ của công chức.
- Năng lực giải quyết công việc của công chức.

b) Sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức.

4. Kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước

a) Đánh giá về kết quả giải quyết công việc:

- Kết quả người dân, tổ chức nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước.
- Thời gian giải quyết công việc.
- Chi phí người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc.
- Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.

b) Sự hài lòng về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước:

Bảng 1. Cấu trúc Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

TT	YẾU TỐ/TIÊU CHÍ/TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN	CHỈ SỐ
1	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1.1	Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ hành chính và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính	
1.1.1	Nguồn thông tin về dịch vụ hành chính	
1.1.2	Sự thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính	
1.1.3	Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân về thông tin dịch vụ hành chính	
1.1.4	Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại nơi cung cấp dịch vụ	
1.2	Sự hài lòng đối với thông tin về dịch vụ và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ	
2	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
2.1.	Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính	
2.1.1	Sự công khai, minh bạch của thủ tục hành chính	
2.1.2	Sự đơn giản, dễ hiểu của các quy định về hồ sơ của thủ tục hành chính	
2.1.3	Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính	
2.2.	Sự hài lòng về thủ tục hành chính	
3	SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC	
3.1	Đánh giá về sự phục vụ của công chức	

TT	YẾU TỐ/TIÊU CHÍ/TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN	CHỈ SỐ
3.1.1	Thái độ phục vụ của công chức	
3.1.2	Năng lực giải quyết công việc của công chức	
3.2	Sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức	
4	KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
4.1	Đánh giá về kết quả giải quyết công việc	
4.1.1	Kết quả người dân, tổ chức nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước	
4.1.2	Thời gian giải quyết công việc	
4.1.3	Chi phí mà người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc	
4.1.4	Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước	
4.2	Sự hài lòng về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước	
5	SỰ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	

IV. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐỂ XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH (SIPAS)

1. Chọn dịch vụ khảo sát

- Đối với phạm vi toàn quốc: Bước đầu, Bộ Nội vụ chọn 6 dịch vụ hành chính công để điều tra xã hội học xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phạm vi toàn quốc, gồm: Cấp Chứng minh nhân dân; cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp Giấy phép xây dựng nhà ở; Chứng thực; cấp Giấy khai sinh; cấp Giấy đăng ký kết hôn.

- Phạm vi cấp tỉnh: Các tỉnh có thể lựa chọn 06 dịch vụ hành chính công đã được Bộ Nội vụ chọn hoặc lựa chọn các dịch vụ hành chính công khác để khảo sát

tuỳ thuộc vào yêu cầu quản lý nhà nước và nguồn lực của địa phương.

- Phạm vi cấp bộ: Các bộ có tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công tại cơ quan bộ hoặc đơn vị trực thuộc căn cứ tình hình thực tế để chọn dịch vụ hành chính cần khảo sát nhằm đánh giá chất lượng phục vụ tại bộ hoặc đơn vị thuộc bộ.

2. Xác định đối tượng và quy mô mẫu điều tra (cỡ mẫu)

- Đối tượng điều tra xã hội học: Đối tượng điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước là người dân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính và nhận kết quả ở 06 dịch vụ hành chính công Bộ Nội vụ đã chọn hoặc các dịch vụ hành chính công do các bộ, các tỉnh đã chọn.

- Quy mô mẫu điều tra được xác định trên cơ sở tổng số giao dịch của dịch vụ hành chính được lựa chọn và tính toán theo công thức sau đây:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Trong đó:

- **n**: Là quy mô mẫu điều tra (tổng số người dân, tổ chức được chọn để điều tra).
- **N**: Là tổng dân số mẫu (tổng số người dân, tổ chức đã giao dịch của dịch vụ hành chính công trong một khoảng thời gian nhất định được lựa chọn để điều tra).
- **e**: Là sai số cho phép (5%).

3. Chọn mẫu điều tra

a) Chọn mẫu điều tra phạm vi toàn quốc:

- Đối với các dịch vụ hành chính công được thực hiện ở cấp huyện (cấp Chứng minh nhân dân; cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp Giấy phép xây dựng nhà ở...):

Việc chọn mẫu cho từng dịch vụ hành chính được tiến hành theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, nhiều giai đoạn, bao gồm 03 giai đoạn, cụ thể như sau:

+ Giai đoạn 1 - Chọn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

Bước 1: Chia 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thành các nhóm theo các tiêu chí xác định (vùng miền, điều kiện kinh tế - xã hội...). Để đơn giản chọn tiêu

chí vùng miền để chia các tỉnh, thành phố thành 07 vùng theo quy định của Chính phủ (Tây bắc; Đông bắc; Đồng bằng sông Hồng; Bắc Trung bộ; Nam Trung bộ và Tây Nguyên; Đông Nam bộ; Tây Nam bộ). Sắp xếp các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong mỗi vùng theo thứ tự a, b, c.

Bước 2: Chọn ngẫu nhiên mỗi vùng 20%-30% số tỉnh, thành phố; trong đó, thành phố trực thuộc Trung ương sẽ được chọn mặc định.

+ Giai đoạn 2 - Chọn huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh:

Bước 1: Lập danh sách các đơn vị quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh (gọi tắt là cấp huyện) trong mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã được chọn ở giai đoạn 1 và phân nhóm: Loại I, Loại II, Loại III theo tiêu chí tại Nghị định 15/2007/NĐ-CP ngày 26/01/2007 của Chính phủ về phân loại đơn vị hành chính cấp tỉnh và cấp huyện. Sắp xếp các đơn vị cấp huyện của các tỉnh đã chọn theo thứ tự a, b, c.

Bước 2: Chọn ngẫu nhiên một số đơn vị cấp huyện của mỗi nhóm, với số lượng khoảng 20% - 30% tổng số của mỗi nhóm. Trong đó, các đơn vị hành chính cấp huyện là trung tâm hành chính của tỉnh được chọn mặc định. Có thể chọn số đơn vị cấp huyện ở các khu vực đô thị và nông thôn khác nhau, hoặc ở các thành phố trực thuộc Trung ương xếp loại đặc biệt chọn số đơn vị hành chính cấp huyện nhiều hơn các tỉnh, thành phố khác.

Trên cơ sở 02 giai đoạn trên sẽ xác định được danh sách các đơn vị hành chính cấp huyện điều tra được chia theo vùng, miền, theo tỉnh, thành phố và loại đơn vị hành chính cấp huyện.

+ Giai đoạn 3 - Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ sẽ điều tra đã được thực hiện trong khoảng 02 - 03 năm liền kề với năm điều tra trên cơ sở tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của từng đơn vị hành chính cấp huyện được chọn ở giai đoạn 2.

Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp huyện được chọn ở giai đoạn 2 theo công thức nêu tại Khoản 2, Mục III.

Bước 3: Tổng hợp quy mô mẫu điều tra của từng huyện được chọn ở trên sẽ được quy mô mẫu điều tra của dịch vụ.

Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra tại mỗi huyện được chọn theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, bảo đảm tổng số mẫu điều tra của từng huyện và tổng số mẫu điều tra của dịch vụ đã được tính toán ở bước 2 và bước 3.

- Đối với các dịch vụ hành chính công được thực hiện ở cấp xã (Chứng thực; cấp Giấy khai sinh; cấp Giấy đăng ký kết hôn...):

Đối với các dịch vụ hành chính công được thực hiện ở cấp xã, việc chọn mẫu thực hiện theo các giai đoạn, bước giống như chọn mẫu cho các dịch vụ hành chính tại cấp huyện ở trên, nhưng bổ sung thêm việc chọn số đơn vị hành chính cấp xã tại các huyện để điều tra, cụ thể quá trình chọn mẫu gồm 04 giai đoạn là:

+ Giai đoạn 1 - Chọn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

Thực hiện giống giai đoạn 1 của chọn mẫu đối với các dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp huyện nêu trên. Để đơn giản, sử dụng danh sách tỉnh đã được xác định ở giai đoạn 1 của chọn mẫu đối với các dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp huyện.

+ Giai đoạn 2 - Chọn huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh:

Thực hiện giống giai đoạn 2 của chọn mẫu đối với các dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp huyện nêu trên. Để đơn giản, sử dụng danh sách huyện đã được xác định ở giai đoạn 2 của chọn mẫu đối với các dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp huyện.

+ Giai đoạn 3 - Chọn xã, phường, thị trấn:

Bước 1: Lập danh sách các xã, phường, thị trấn của các huyện được chọn ở giai đoạn 2 và phân nhóm các đơn vị cấp xã này theo 3 Loại I, Loại II, Loại III như quy định của Chính phủ tại Nghị định số 159/2005/NĐ-CP ngày 27/12/2005 về phân loại đơn vị hành chính xã, phường, thị trấn. Sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã tại các huyện được chọn theo thứ tự abc.

Bước 2: Tại mỗi huyện được chọn ở bước 1 chọn ngẫu nhiên 20% - 30% số đơn vị hành chính cấp xã của mỗi nhóm. Đối với đơn vị hành chính cấp xã là trung tâm hành chính của huyện được chọn mặc định.

Tổng hợp bước 1 và bước 2 sẽ được danh sách số đơn vị hành chính cấp xã được chọn đáp ứng được tiêu chí vùng, miền và loại đơn vị hành chính.

+ Giai đoạn 4 - Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ sẽ điều tra đã được thực hiện trong khoảng 02 - 03 năm liền kề với năm điều tra trên cơ sở tổng hợp danh sách

người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của từng đơn vị hành chính cấp xã được chọn ở giai đoạn 3.

Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp xã được chọn ở giai đoạn 03 theo công thức nêu tại Khoản 2, Mục III.

Bước 3: Tổng hợp quy mô mẫu điều tra của từng xã được chọn ở trên sẽ được quy mô mẫu điều tra của dịch vụ.

Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra tại mỗi xã được chọn theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, bảo đảm tổng số mẫu điều tra của từng xã và tổng số mẫu điều tra của dịch vụ đã được tính toán ở bước 2 và bước 3.

b) Chọn mẫu điều tra quy mô cấp tỉnh:

- Đối với các dịch vụ hành chính công được thực hiện ở cấp huyện (cấp Chứng minh nhân dân; cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp Giấy phép xây dựng nhà ở...):

Chọn mẫu gồm 02 giai đoạn như sau:

+ Giai đoạn 1 - Chọn huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh:

Căn cứ vào yêu cầu và khả năng nguồn lực thực hiện (con người, kinh phí, thời gian...), các tỉnh có thể lựa chọn một trong hai cách: (i) chọn tất cả số đơn vị hành chính cấp huyện để điều tra, khảo sát; (ii) tiến hành phân nhóm các huyện thành Loại I, Loại II, Loại III theo tiêu chí tại Nghị định 15/2007/NĐ-CP ngày 26/01/2007 của Chính phủ về phân loại đơn vị hành chính cấp tỉnh và cấp huyện, sau đó chọn ngẫu nhiên 20% - 30% số đơn vị cấp huyện cho mỗi nhóm (chú ý đơn vị cấp huyện là Trung tâm hành chính của tỉnh được chọn mặc định).

+ Giai đoạn 2 - Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ sẽ điều tra đã được thực hiện trong năm điều tra trên cơ sở tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của từng đơn vị hành chính cấp huyện được chọn ở giai đoạn 1.

Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp huyện được chọn ở giai đoạn 1 theo công thức nêu tại Khoản 2, Mục III.

Bước 3: Tổng hợp quy mô mẫu điều tra của từng huyện được chọn ở trên sẽ được quy mô mẫu điều tra của dịch vụ.

Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra tại mỗi huyện được chọn theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, bảo đảm tổng số mẫu điều tra của từng huyện và tổng số mẫu điều tra của dịch vụ đã được tính toán ở bước 2 và bước 3.

- Đối với các dịch vụ hành chính công được thực hiện ở cấp xã (Chứng thực; cấp Giấy khai sinh; cấp Giấy đăng ký kết hôn...):

Chọn mẫu gồm 03 giai đoạn:

+ Giai đoạn 1 - Chọn huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh:

Sử dụng danh sách đơn vị hành chính cấp huyện đã xác định ở giai đoạn 1 của chọn mẫu đối với các dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp huyện nêu trên.

+ Giai đoạn 2 - Chọn xã, phường, thị trấn:

Bước 1: Lập danh sách các xã, phường, thị trấn của các huyện được chọn ở giai đoạn 1 và phân nhóm các đơn vị cấp xã này theo 03 Loại I, Loại II, Loại III như quy định của Chính phủ tại Nghị định số 159/2005/NĐ-CP ngày 27/12/2005 về phân loại đơn vị hành chính xã, phường, thị trấn. Sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã tại các huyện được chọn theo thứ tự a, b, c.

Bước 2: Tại mỗi huyện được chọn ở bước 1 chọn ngẫu nhiên 20% - 30% số đơn vị hành chính cấp xã của mỗi nhóm. Đối với đơn vị hành chính cấp xã là trung tâm hành chính của huyện được chọn mặc định.

Tổng hợp bước 1 và bước 2 sẽ được danh sách số đơn vị hành chính cấp xã được chọn đáp ứng được tiêu chí vùng, miền và loại đơn vị hành chính.

+ Giai đoạn 03 - Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ sẽ điều tra đã được thực hiện trong năm điều tra trên cơ sở tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của từng đơn vị hành chính cấp xã được chọn ở giai đoạn 2.

Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp xã được chọn ở giai đoạn 2 theo công thức nêu tại Khoản 2, Mục III.

Bước 3: Tổng hợp quy mô mẫu điều tra của từng xã được chọn ở trên sẽ được quy mô mẫu điều tra của dịch vụ.

Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra tại mỗi xã được chọn theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, bảo đảm tổng số mẫu điều tra của từng xã và tổng số mẫu điều tra của dịch vụ đã được tính toán ở bước 2 và bước 3.

c) Chọn mẫu quy mô cấp bộ:

Trên cơ sở tổng số giao dịch trong năm của dịch vụ hành chính công được các bộ lựa chọn, lập danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ trong năm điều tra và tiến hành chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản, với quy mô mẫu theo công thức nêu ở Khoản 2, Mục III.

4. Xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học

a) Bộ câu hỏi điều tra xã hội học phục vụ xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phạm vi toàn quốc:

- Bộ câu hỏi điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước gắn với các tiêu chí quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV được Bộ Nội vụ xây dựng thành 06 phiếu hỏi đối với 06 dịch vụ hành chính là: Cấp Chứng minh nhân dân; cấp Giấy Chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp Giấy phép xây dựng nhà ở; Chứng thực; cấp Giấy khai sinh; cấp Giấy đăng ký kết hôn (có các phiếu hỏi kèm theo).

- Mỗi phiếu hỏi gồm 2 phần: (i) Phần thông tin chung giới thiệu về mục đích khảo sát, hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi, thông tin cá nhân của người được hỏi và (ii) phần câu hỏi. Các câu hỏi điều tra xã hội học trong phiếu hỏi của từng dịch vụ gắn với các tiêu chí, tiêu chí thành phần quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV. Trong đó, có các câu hỏi về đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ theo từng yếu tố; các câu hỏi về sự hài lòng của người dân đối với từng yếu tố và câu hỏi chung để đánh giá sự hài lòng đối với toàn bộ dịch vụ. Các câu hỏi này phần lớn được xây dựng thang đánh giá 05 mức. Ngoài ra còn có một câu hỏi để người dân nêu ý kiến của mình về những vấn đề giúp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Các câu hỏi điều tra nêu trong các phiếu hỏi nói trên là bắt buộc khi tiến hành khảo sát sự hài lòng của người dân.

b) Bộ câu hỏi điều tra xã hội học để xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phạm vi cấp tỉnh, cấp bộ:

- Căn cứ vào kết cấu, nội dung phiếu hỏi của 06 dịch vụ hành chính do Bộ Nội vụ ban hành, các bộ, các tỉnh có thể xây dựng các phiếu hỏi cho các dịch vụ hành chính khác thuộc trách nhiệm quản lý, thực hiện của bộ, tỉnh để đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính này khi cần thiết.

- Ngoài các câu hỏi theo quy định để tính toán, xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính và các chỉ số phản ánh chất lượng cung cấp dịch vụ theo quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV (như đã được cụ thể hoá tại 06 bộ phiếu hỏi do Bộ Nội vụ ban hành), tùy yêu cầu, điều kiện thực tế của các bộ, các tỉnh có thể bổ sung thêm những câu hỏi khác để thu thập những thông tin cần thiết phục vụ yêu cầu quản lý của mình.

5. Tổ chức điều tra xã hội học

Tổ chức điều tra xã hội học được thực hiện dưới hình thức phát phiếu hỏi để người dân, tổ chức tự nghiên cứu và trả lời. Các bộ, các tỉnh có thể áp dụng một hoặc nhiều phương thức điều tra trong số các phương thức sau đây, tùy thuộc vào điều kiện nguồn lực và yêu cầu thực tế:

- Gặp trực tiếp người dân, tổ chức tại địa bàn: Cơ quan điều tra đến gặp trực tiếp từng người dân, tổ chức tại nơi mà người dân, tổ chức mong muốn, phát phiếu cho người dân, đại diện tổ chức trả lời và thu phiếu về ngay sau khi người dân, tổ chức trả lời xong.

- Gửi phiếu qua đường bưu điện: Cơ quan điều tra gửi phiếu đến từng người dân, tổ chức qua đường bưu điện để người dân, tổ chức trả lời và tiến hành thu phiếu mà người dân, tổ chức gửi lại (qua đường bưu điện hoặc hình thức khác).

- Tập trung người dân (hoặc đại diện tổ chức) đến một địa điểm để trả lời phiếu: Cơ quan điều tra chọn một địa điểm phù hợp tại địa phương để người dân (hoặc đại diện tổ chức) tập trung đến đó trả lời phiếu.

- Điều tra trực tuyến trên mạng điện tử: Tùy thuộc vào yêu cầu, nguồn lực và khả năng ứng dụng công nghệ thông tin của mình, cơ quan hành chính xây dựng phần mềm khảo sát trực tuyến và tổ chức khảo sát, lấy ý kiến trực tiếp người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc thông qua website của cơ quan hành chính.

6. Tổng hợp, phân tích số liệu

a) Phần mềm thống kê:

Sử dụng phần mềm SPSS để tổng hợp, phân tích số liệu điều tra xã hội học đối với các dịch vụ hành chính đã được thực hiện.

b) Tính toán các chỉ số:

- Chỉ số hài lòng được xác định bằng tỷ lệ phần trăm số người dân, tổ chức có câu trả lời ở mức "Hài lòng" và "Rất hài lòng" so với tổng số người dân, tổ chức tham gia trả lời, bao gồm các chỉ số:

+ Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS), hoặc có thể gọi là Chỉ số tổng hợp: Được xác định bằng tỷ lệ phần trăm số người trả lời ở mức "Hài lòng" và "Rất hài lòng" đối với câu hỏi hài lòng chung về toàn bộ dịch vụ;

+ Chỉ số thành phần: Được xác định bằng tỷ lệ phần trăm số người trả lời ở mức "Hài lòng" và "Rất hài lòng" đối với câu hỏi về sự hài lòng theo từng yếu tố của dịch vụ hành chính được quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV.

- Các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước theo từng yếu tố của dịch vụ: Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ là tỷ lệ phần trăm số người dân, tổ chức có câu trả lời ở mức tốt và rất tốt, hoặc mức tương đương (mức điểm số 4 và 5 trên thang điểm 1 - 5 tương ứng) so với tổng số người dân, tổ chức tham gia trả lời. Chỉ số đánh giá chất lượng được xây dựng cho các tiêu chí thuộc 04 yếu tố của dịch vụ hành chính được xác định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV.

- Nội dung cần quan tâm thực hiện theo đề xuất của người dân, tổ chức: Tổng hợp, phân tích ý kiến người dân, tổ chức về các nội dung cần ưu tiên thực hiện, cải thiện để nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

7. Xây dựng Báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)

Trên cơ sở triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và kết quả tổng hợp, phân tích, tính toán các chỉ số để xây dựng Báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phạm vi toàn quốc hoặc cấp bộ, cấp tỉnh với các nội dung cơ bản sau đây:

- Giới thiệu chung về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính, trong đó gồm có:

- + Mục tiêu;
- + Nội dung;
- + Phạm vi, đối tượng;
- + Phương pháp thực hiện;

- + Tổ chức thực hiện.
- Kết quả điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính:
 - + Tổng hợp, phân tích đối tượng điều tra theo nhóm;
 - + Tổng hợp, phân tích số liệu và xây dựng các chỉ số chất lượng;
 - + Tổng hợp, phân tích số liệu và xây dựng các chỉ số hài lòng.
- Nhận xét, đánh giá và kiến nghị:
 - + Đánh giá chung về ưu, nhược điểm và kết quả triển khai, những vấn đề cần quan tâm, rút kinh nghiệm để triển khai tốt hơn cho các năm sau;
 - + Nhận xét, đánh giá về kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt được trong năm;
 - + Nhận xét, đánh giá các ý kiến người dân, tổ chức về việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ.
- Các phụ lục phải đảm bảo gồm có:
 - + Danh sách các huyện đã được chọn điều tra xã hội học;
 - + Danh sách các xã đã được chọn điều tra xã hội học;
 - + Bảng thống kê tổng số người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của năm trước liền kề năm điều tra của từng lĩnh vực dịch vụ tại các huyện, xã điều tra (đối với quy mô toàn quốc thì lấy số liệu 02 - 03 năm gần nhất);
 - + Bảng thống kê tổng số người dân, tổ chức đã được chọn điều tra xã hội học của từng lĩnh vực tại các huyện, xã điều tra;
 - + Bảng thống kê phiếu điều tra phát ra, thu về, hợp lệ và không hợp lệ.

PHẦN II

XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2015

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2015

Bộ trưởng Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 127/QĐ-BNV ngày 04/3/2015 phê duyệt Kế hoạch triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Tiếp theo, nhằm tăng cường sự phối hợp giữa Bộ Nội vụ và các tổ chức chính trị - xã hội, bảo đảm tính khách quan trong điều tra, khảo sát, xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ cùng với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam đã ký Chương trình phối hợp số 11/CTPH-BNV-MTTQVN-HCCB ngày 06/7/2015 về việc triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2015 và Kế hoạch số 02/KH-BNV-MTTQVN-HCCB ngày 14/7/2015 về việc thực hiện khảo sát xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2015. Theo Chương trình phối hợp số 11/CTPH-BNV-MTTQVN-HCCB và Kế hoạch số 02/KH-BNV-MTTQVN-HCCB, Bộ Nội vụ chịu trách nhiệm chủ trì triển khai các hoạt động khảo sát, xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính - SIPAS, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam phối hợp tham gia, đồng thời giám sát quá trình triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính. Ba cơ quan đã phân công các đơn vị làm đầu mối đại diện cho 3 cơ quan trong quá trình thực hiện khảo sát, xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

Theo Chương trình phối hợp số 11/CTPH-BNV-MTTQVN-HCCB ngày 06/7/2015, Bộ Nội vụ chịu trách nhiệm: (i) chủ trì xây dựng kế hoạch khảo sát và kế hoạch xây dựng, công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015; (ii) chủ trì triển khai các nội dung kỹ thuật như: Chọn mẫu, cỡ mẫu khảo sát, xây dựng, thiết kế bộ câu hỏi khảo sát và tài liệu hướng dẫn khảo sát cụ thể cho từng thủ tục hành chính, tiến hành khảo sát, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát, tính toán xác định chỉ số...; (iii) phối hợp, thống nhất với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương

Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Hội Cựu chiến binh Việt Nam các tiêu chí và quy trình giám sát khảo sát của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Hội Cựu chiến binh Việt Nam; (iv) cung cấp các tài liệu cần thiết, phối hợp và tạo thuận lợi để Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam thực hiện vai trò giám sát quá trình triển khai kế hoạch khảo sát, việc tổng hợp, phân tích số liệu, xây dựng báo cáo kết quả khảo sát; việc xác định, công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015.

Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Hội Cựu chiến binh Việt Nam chịu trách nhiệm: (i) thống nhất các tiêu chí và quy trình giám sát của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Hội Cựu chiến binh Việt Nam đối với quá trình khảo sát và tổng hợp dữ liệu khảo sát xác định chỉ số hài lòng năm 2015; (ii) phối hợp tham gia đồng thời thực hiện giám sát hoạt động khảo sát và tổng hợp dữ liệu khảo sát do Bộ Nội vụ chủ trì thực hiện; (iii) chủ trì tuyên truyền, vận động nhân dân tham gia khảo sát để xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015; (iv) hướng dẫn Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp tỉnh, Hội Cựu chiến binh Việt Nam cấp tỉnh tham gia phối hợp với Sở Nội vụ triển khai khảo sát tại địa phương; (v) tổng hợp ý kiến, dư luận xã hội liên quan đến kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015 được công bố.

Kết quả cụ thể triển khai công tác điều tra, khảo sát tại các địa phương như sau:

1. Phạm vi, đối tượng khảo sát

1.1. Phạm vi khảo sát:

Xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015 được thực hiện đối với 06 thủ tục hành chính, gồm: Cấp Giấy chứng minh nhân dân; cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp Giấy phép xây dựng nhà ở, cấp Giấy đăng ký kết hôn, cấp Giấy khai sinh và Chứng thực. 06 thủ tục hành chính này được lựa chọn đại diện cho những thủ tục hành chính liên quan mật thiết đến cuộc sống thường ngày của người dân, trong đó gồm cả các thủ tục hành chính phức tạp và các thủ tục hành chính đơn giản. Trong số đó, 03 thủ tục được giải quyết ở cấp huyện, là: Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp Giấy phép xây dựng nhà ở và cấp Giấy chứng minh nhân dân và 03 thủ tục còn lại được giải quyết ở cấp xã, là: cấp Giấy đăng ký kết hôn, cấp Giấy khai sinh và Chứng thực.

1.2. Đối tượng khảo sát:

Đối tượng khảo sát xác định Chỉ số hài lòng năm 2015 là người dân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính và nhận kết quả đối với 06 thủ tục hành chính nói trên trong khoảng thời gian từ tháng 01/2014 - 6/2015.

2. Chọn mẫu khảo sát

2.1. Chọn địa phương để khảo sát:

Chọn 10 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong cả nước trong đó có 03 thành phố trực thuộc Trung ương và 07 tỉnh đại diện cho 07 vùng trong cả nước theo quy định của Chính phủ, gồm: Hà Nội, Quảng Ninh, Lai Châu, Hưng Yên, Hà Tĩnh, Đà Nẵng, Đắk Lắk, Tây Ninh, Thành phố Hồ Chí Minh, Cà Mau.

Tại 10 tỉnh, thành phố trên, chọn 36 quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là cấp huyện), trong đó mỗi thành phố chọn 05 quận và mỗi tỉnh chọn 03 huyện. Sau đó, chọn 108 xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã) từ 36 huyện trên để khảo sát.

2.2. Số lượng mẫu khảo sát:

Tổng mẫu khảo sát xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015 là 15.120 phiếu, được phân bổ như sau:

- Đối với mỗi thủ tục hành chính giải quyết ở cấp huyện (gồm cấp Giấy chứng minh nhân dân; cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp Giấy phép xây dựng nhà ở), thực hiện 50 phiếu/thủ tục/huyện, tổng cộng là 5.400 phiếu;

- Đối với mỗi thủ tục hành chính giải quyết ở cấp xã (gồm cấp Giấy đăng ký kết hôn, cấp Giấy khai sinh; Chứng thực), thực hiện 30 phiếu/thủ tục/xã, tổng cộng là 9.720 phiếu.

Bảng 2. Phân bố phiếu điều tra tại các tỉnh, thành phố

Tỉnh, thành phố	Số phiếu của 3 TTHC thực hiện tại cấp huyện	Số phiếu của 3 TTHC thực hiện tại cấp xã	Tổng phiếu
Lai Châu	03 huyện x 03 TTHC x 50 phiếu = 450 phiếu.	09 xã x 03 TTHC x 30 phiếu = 810 phiếu.	1.260
Quảng Ninh	03 huyện x 03 TTHC x 50 phiếu = 450 phiếu.	09 xã x 03 TTHC x 30 phiếu = 810 phiếu.	1.260
Hà Nội	05 huyện x 03 TTHC x 50 phiếu = 750 phiếu.	15 xã x 03 TTHC x 30 phiếu = 1.350 phiếu.	2.100
Hưng Yên	03 huyện x 03 TTHC x 50 phiếu = 450 phiếu.	09 xã x 03 TTHC x 30 phiếu = 810 phiếu.	1.260
Hà Tĩnh	03 huyện x 03 TTHC x 50 phiếu = 450 phiếu.	09 xã x 03 TTHC x 30 phiếu = 810 phiếu.	1.260
Đà Nẵng	05 huyện x 03 TTHC x 50 phiếu = 750 phiếu.	15 xã x 03 TTHC x 30 phiếu = 1.350 phiếu.	2.100
Đắk Lắk	03 huyện x 03 TTHC x 50 phiếu = 450 phiếu.	09 xã x 03 TTHC x 30 phiếu = 810 phiếu.	1.260
TP. Hồ Chí Minh	05 huyện x 03 TTHC x 50 phiếu = 750 phiếu.	15 xã x 03 TTHC x 30 phiếu = 1.350 phiếu.	2.100
Tây Ninh	03 huyện x 03 TTHC x 50 phiếu = 450 phiếu.	09 xã x 03 TTHC x 30 phiếu = 810 phiếu.	1.260
Cà Mau	03 huyện x 03 TTHC x 50 phiếu = 450 phiếu.	09 xã x 03 TTHC x 30 phiếu = 810 phiếu.	1.260
Cộng:	36 huyện = 5.400 phiếu	108 xã = 9.720 phiếu	15.120

Bảng 3. Phân bố phiếu điều tra đối với từng đơn vị cấp xã trong một đơn vị hành chính cấp huyện được chọn khảo sát

Thủ tục hành chính	Xã 1	Xã 2	Xã 3	Cộng
Cấp Chứng minh nhân dân	16	17	17	50
Cấp phép xây dựng nhà ở	17	16	17	50
Cấp Giấy CNQSD đất	17	17	16	50
Chứng thực	30	30	30	90
Cấp Giấy đăng ký kết hôn	30	30	30	90
Cấp Giấy khai sinh	30	30	30	90
Cộng:	140	140	140	420

3. Phương pháp tiến hành khảo sát

Phương pháp khảo sát được lựa chọn để triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015 là mời đối tượng khảo sát tập trung tại 01 điểm ở mỗi xã để trả lời phiếu khảo sát.

Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam tiến hành khảo sát. Tại mỗi tỉnh, thành phố, thành lập 01 Tổ công tác gồm: (i) các điều phối viên, là đại diện cán bộ, công chức của Sở Nội vụ, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh, (ii) các điều tra viên (02 điều tra viên/huyện, là công chức phòng Nội vụ và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc huyện hoặc Hội Cựu chiến binh huyện) và (iii) các cộng tác viên (02 cộng tác viên/xã, là cán bộ của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc xã và Hội Cựu chiến binh xã). Tổ công tác của mỗi tỉnh, thành phố trực tiếp thực hiện khảo sát tại địa phương, trong đó các điều tra viên chịu trách nhiệm hướng dẫn, giải thích, phát và thu phiếu khảo sát, với sự hỗ trợ, phối hợp của các điều phối viên và cộng tác viên. Bộ Nội vụ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam thành lập các đoàn giám sát để thực hiện giám sát, hướng dẫn và hỗ trợ việc triển khai khảo sát tại tất cả 10 tỉnh, thành phố.

4. Thời gian khảo sát

Thời gian thực hiện khảo sát xác định Chỉ số hài lòng 2015 tại 10 tỉnh, thành phố diễn ra từ 29/9/2015 đến ngày 13/10/2015.

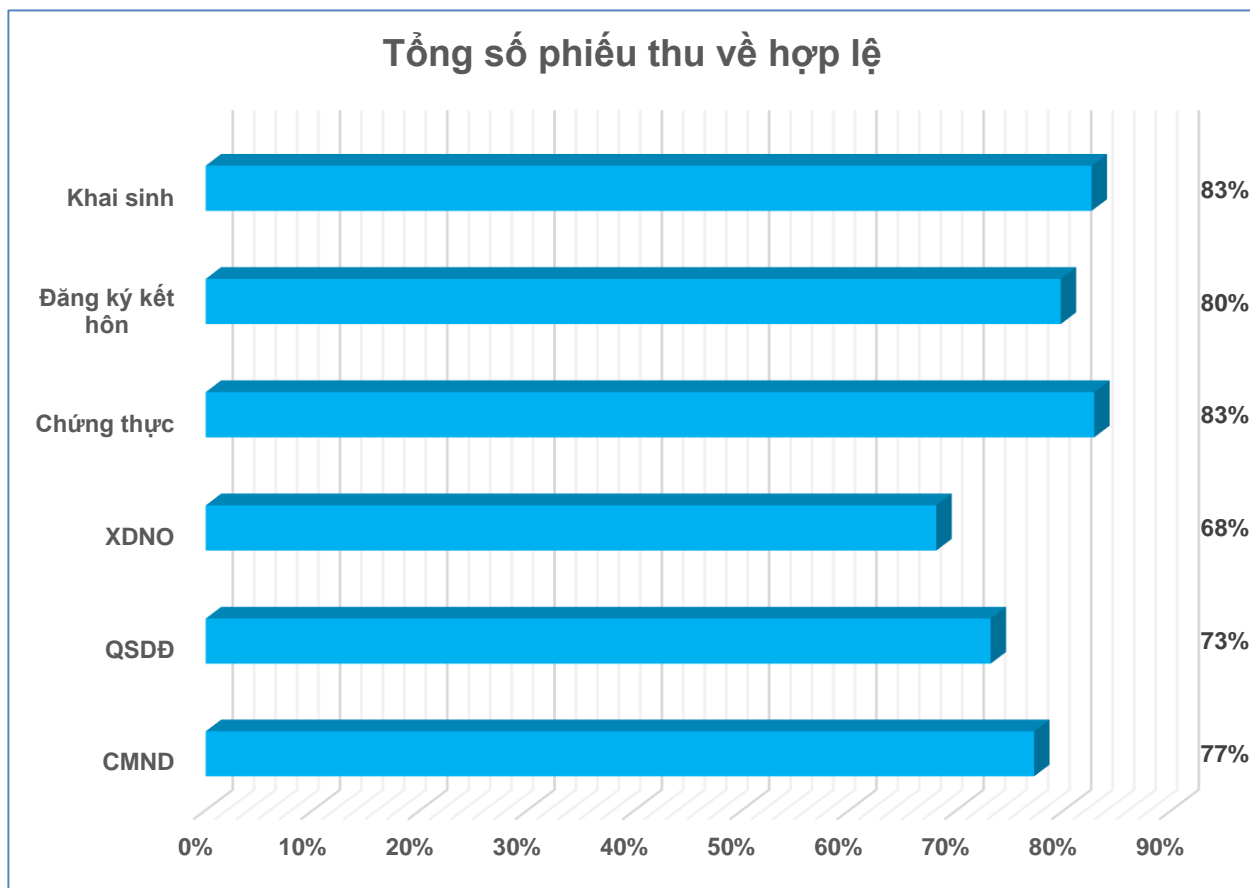
II. TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Tỷ lệ phản hồi phiếu khảo sát

Tổng số phiếu khảo sát đối với tất cả 06 thủ tục hành chính tại 10 tỉnh, thành phố, theo kế hoạch, là 15.120 phiếu. Tổng số phiếu thu về hợp lệ là 11.873 phiếu, đạt 78,53%. Phiếu khảo sát phân bố ở các thủ tục hành chính và các tỉnh, thành phố như sau:

Bảng 4. Kết quả thu phiếu khảo sát phân theo thủ tục hành chính

Nội dung	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng nhà ở	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh	Cộng
Tổng số phiếu khảo sát thu về	1.390	1.317	1.226	2.683	2.582	2.675	11.873
Tổng số phiếu khảo sát theo kế hoạch	1.800	1.800	1.800	3.240	3.240	3.240	15.120
Mức độ đạt kế hoạch(%)	77,22%	73,17%	68,11%	82,81%	79,69%	82,56%	78,53%



Biểu đồ 1. Tỷ lệ phiếu thu về hợp lệ

Thủ tục cấp phép xây dựng nhà ở có số phiếu khảo sát thu về thấp nhất, đạt 68,11% theo kế hoạch. Một lý do quan trọng có thể giải thích cho việc tỷ lệ này thấp nhất là ở các vùng nông thôn, miền núi, số lượng người dân xin cấp giấy chứng nhận xây dựng nhà không nhiều. 05 thủ tục còn lại có số phiếu khảo sát thu về đạt từ 77,22% - 82,81% theo kế hoạch.

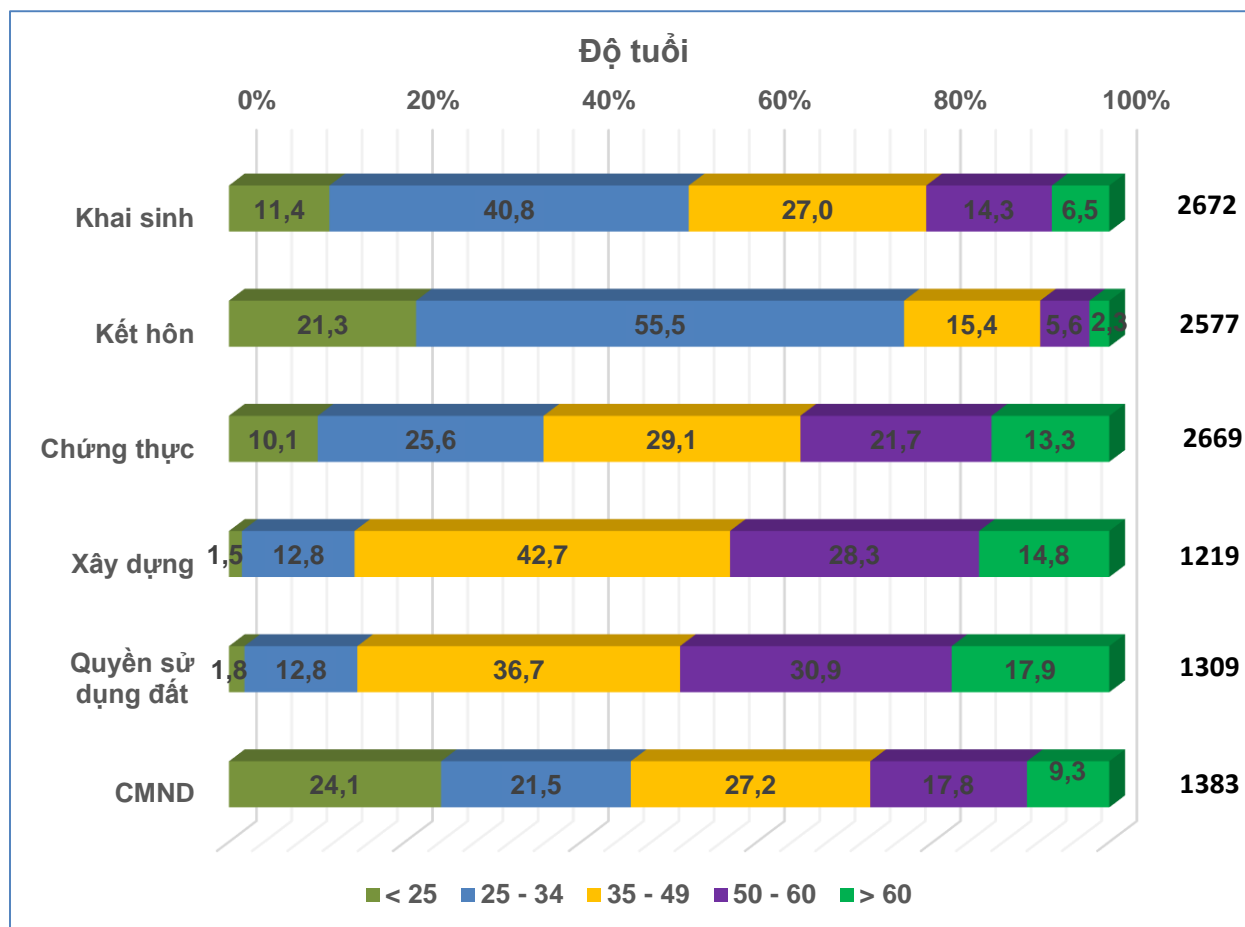
Bảng 5. Phiếu khảo sát thu được phân theo tỉnh, thành phố

Tỉnh/Thành phố	Số phiếu thu về/Tỷ lệ %	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh	Cộng
Cà Mau	Phiếu	62	87	63	164	156	170	702
	%	41,3%	58,0%	42,0%	60,7%	57,8%	63,0%	55,71%
Đà Nẵng	Phiếu	242	215	220	445	431	436	1.989
	%	96,8%	86,0%	88,0%	98,9%	95,8%	96,9%	94,71%
Đắk Lắk	Phiếu	96	105	98	215	193	191	898
	%	64,0%	70,0%	65,3%	79,6%	71,5%	70,7%	71,27%
Tây Ninh	Phiếu	124	102	136	240	236	248	1.086
	%	82,7%	68,0%	90,7%	88,9%	87,4%	91,9%	86,19%
TP. Hồ Chí Minh	Phiếu	238	234	241	433	439	438	2.023
	%	95,2%	93,6%	96,4%	96,2%	97,6%	97,3%	96,33%
Hà Nội	Phiếu	195	169	181	354	343	342	1.584
	%	78,0%	67,6%	72,4%	78,7%	76,2%	76,0%	75,43%
Hà Tĩnh	Phiếu	125	145	107	269	261	269	1.176
	%	83,3%	96,7%	71,3%	99,6%	96,7%	99,6%	93,33%
Quảng Ninh	Phiếu	110	107	92	201	198	208	916
	%	73,3%	71,3%	61,3%	74,4%	73,3%	77,0%	72,70%
Hưng Yên	Phiếu	116	96	52	226	217	241	948
	%	77,3%	64,0%	34,7%	83,7%	80,4%	89,3%	75,24%
Lai Châu	Phiếu	82	57	36	136	108	132	551
	%	54,7%	38,0%	24,0%	50,4%	40,0%	48,9%	43,73%

Các tỉnh, thành phố có số phiếu khảo sát thu về khác nhau. Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hà Tĩnh và Tây Ninh là 04 tỉnh, thành phố có số phiếu khảo sát thu về lớn nhất, đạt từ 86,19% - 96,33% kế hoạch. Hà Nội, Hưng Yên, Quảng Ninh và Đắk Lắk là các tỉnh, thành phố có số phiếu khảo sát thu về đạt từ 75,43% - 71,27% kế hoạch. 02 tỉnh còn lại là Cà Mau và Lai Châu có số phiếu khảo sát thu về thấp nhất, chỉ đạt 55,71% và 43,73% kế hoạch.

2. Thành phần đối tượng tham gia khảo sát

2.1. Thành phần đối tượng khảo sát theo độ tuổi:

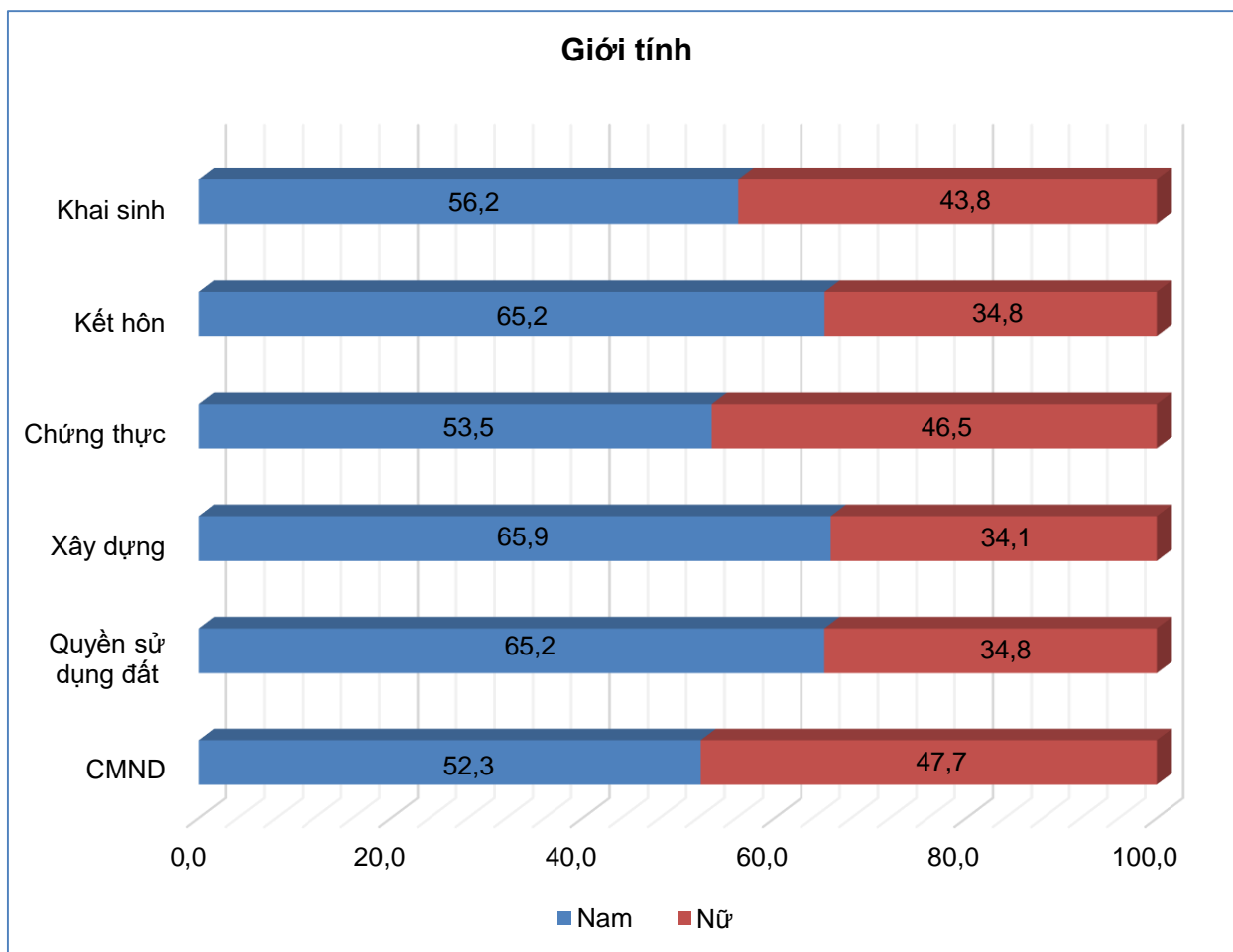


Biểu đồ 2. Đối tượng khảo sát phân theo độ tuổi

Tuổi của người dân tham gia khảo sát được phân thành 05 mức, gồm: Dưới 25 tuổi, từ 25 - 34 tuổi, từ 35 - 49 tuổi, từ 50 - 60 tuổi và trên 60 tuổi. Số người dân tham gia khảo sát ở cả 06 thủ tục phần lớn nằm ở 3 mức tuổi là: 25 - 34, 35 - 49 và 50 - 60. Thủ tục Đăng ký kết hôn có số người trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ thấp nhất, là 2,3% (chủ yếu là các trường hợp xin cấp lại Giấy đăng ký kết hôn). Thủ tục cấp Giấy

chứng nhận quyền sử dụng và cấp Giấy phép xây dựng nhà ở là 2 thủ tục có số lượng người dân dưới 25 tuổi ít nhất, chiếm 1,8% và 1,5%.

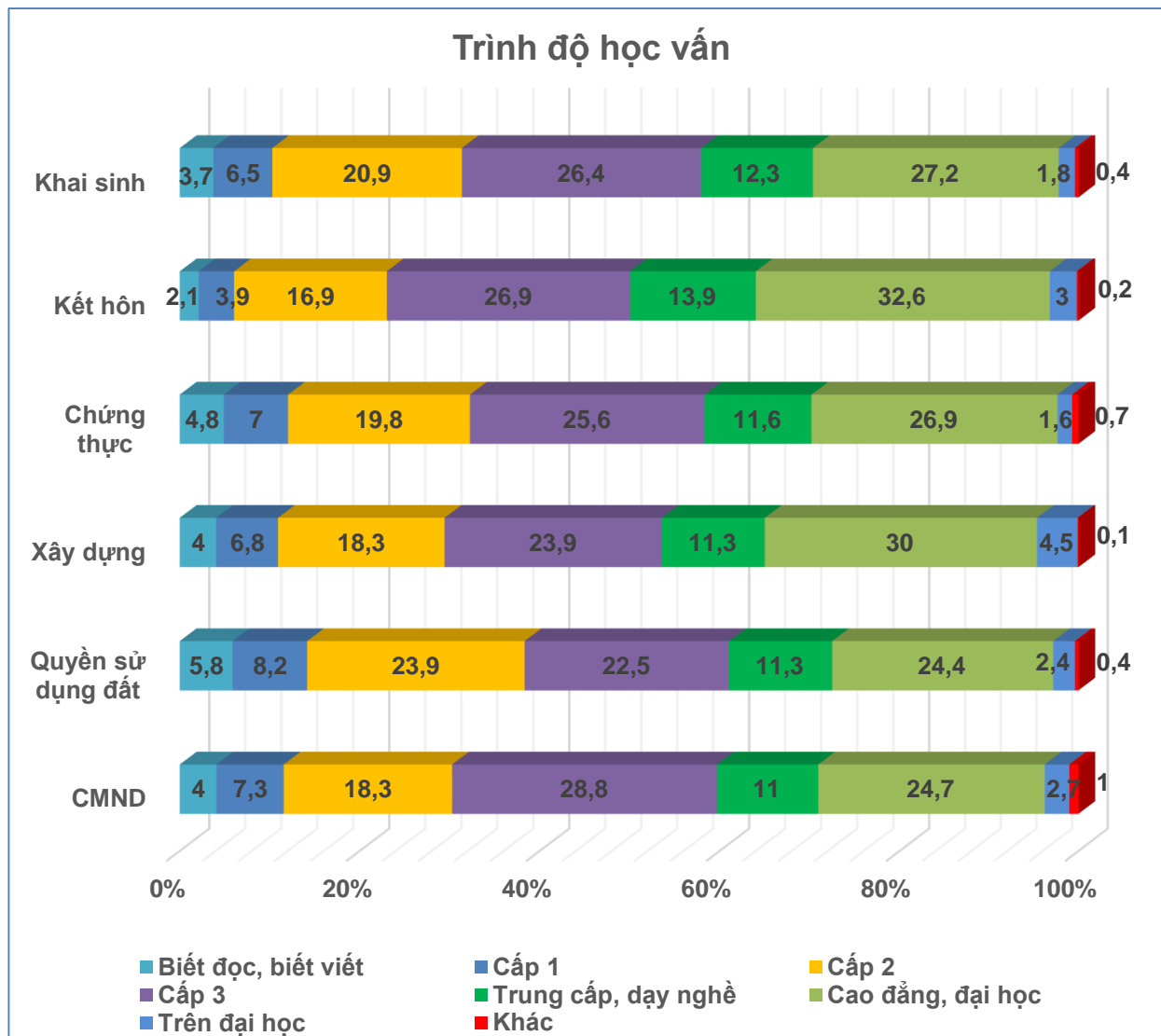
2.2. Thành phần đối tượng khảo sát theo giới tính:



Biểu đồ 3. Đối tượng khảo sát phân theo giới tính

Người tham gia khảo sát là nữ có số lượng ít hơn so với nam. Ở 06 thủ tục được khảo sát, tỷ lệ nữ chiếm từ 34,8% - 47,7% và nam từ 52,3% - 65,9% tổng số người được hỏi.

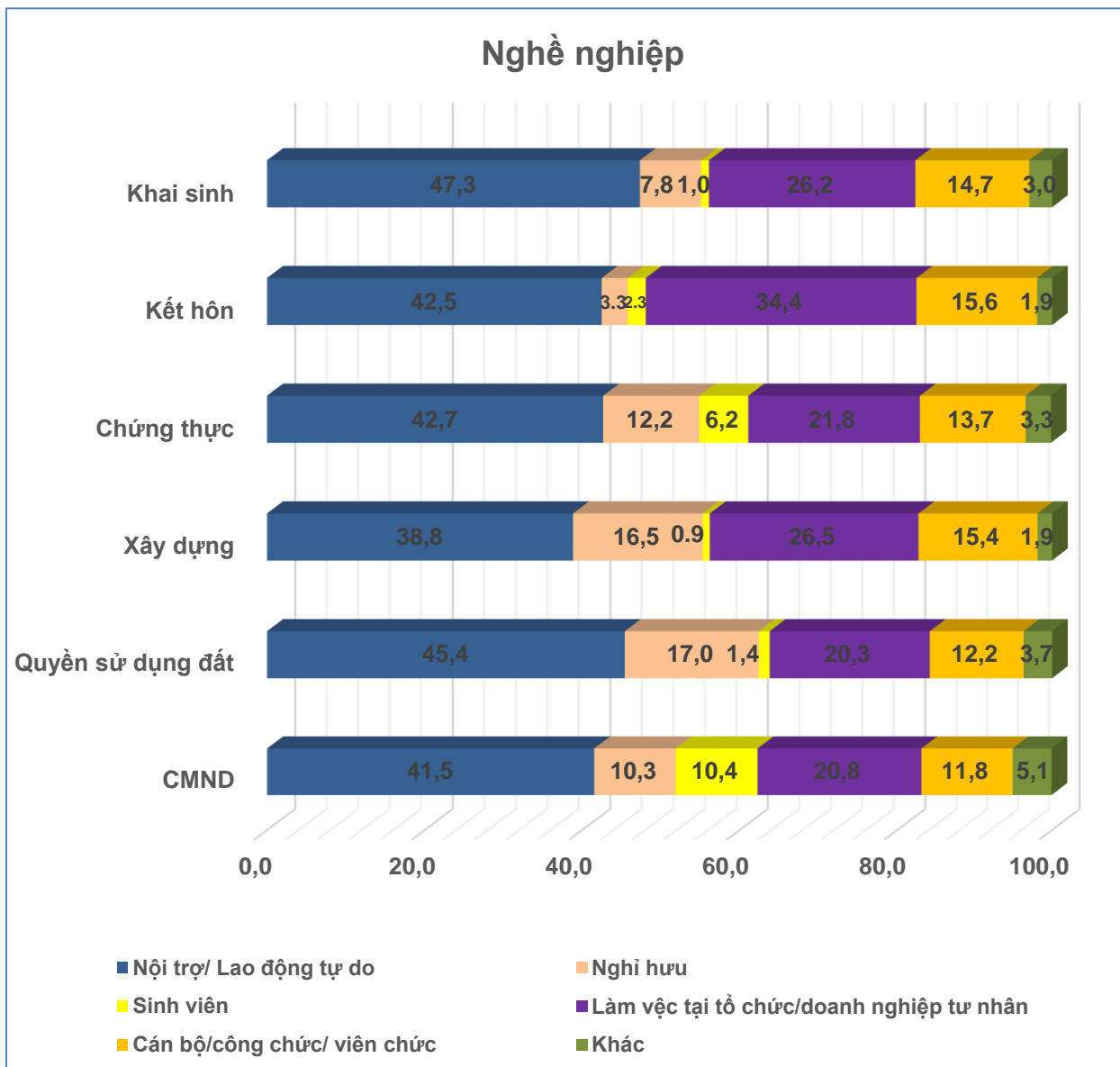
2.3. Thành phần đối tượng khảo sát theo trình độ học vấn:



Biểu đồ 4. Đối tượng khảo sát phân theo trình độ học vấn

Trình độ học vấn của người dân tham gia khảo sát được phân theo 06 nhóm: Biết đọc, biết viết; cấp 1; cấp 2, cấp 3; trung cấp, dạy nghề; cao đẳng, đại học; và trình độ khác. Số lượng người ở mỗi nhóm trình độ học vấn khá đồng đều giữa 06 thủ tục hành chính được khảo sát. Số lượng người dân tham gia khảo sát có trình độ cao đẳng, đại học chiếm tỷ lệ cao nhất, từ 24,7% - 32,6%, tiếp đến là trình độ cấp III, từ 23,9% - 28,8% và cấp II từ 16,9% - 23,9%. Số người ở nhóm biết đọc, biết viết và cấp 1 cũng chiếm một tỷ lệ đáng kể, từ 2,1% - 5,8%.

2.4. Thành phần đối tượng khảo sát theo nghề nghiệp:



Biểu đồ 5. Đối tượng khảo sát phân theo nghề nghiệp

Nghề nghiệp của người dân tham gia khảo sát được phân theo 06 nhóm, gồm: Nội trợ/lao động tự do; nghỉ hưu; sinh viên; làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân; cán bộ/công chức/viên chức; nghề nghiệp khác. Một điều ngạc nhiên là người làm nội trợ/lao động tự do chiếm gần một nửa số người tham gia khảo sát, từ 41,5% - 47,3% (trừ thủ tục cấp phép xây dựng nhà ở là 38,8%). Nhóm nghề nghiệp có số người tham gia khảo sát lớn thứ hai là nhóm làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân, chiếm từ 20,3% - 34,4%. Nhóm nghề nghiệp là cán bộ/công chức/viên chức

có số người tham gia khảo sát lớn thứ 3, từ 11,8% -15,6%. Sinh viên là nhóm nghề nghiệp có số người tham gia khảo sát thấp nhất, chỉ từ 0,9% - 10,4%, tuy nhiên cũng đều có mặt ở cả 06 thủ tục hành chính được khảo sát.

III. PHÂN TÍCH CÁC CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VÀ CHỈ SỐ HÀI LÒNG THEO KẾT QUẢ ĐIỀU TRA

Thuật ngữ “Hài lòng” có thể hiểu theo nhiều cách khác nhau: Sự đồng ý, cảm giác thanh thản, cảm giác đạt được mục đích, cảm giác hạnh phúc với kết quả hay cảm giác không gặp rắc rối... Không chỉ chất lượng dịch vụ, mà còn có nhiều yếu tố khác tác động đến sự hài lòng, như: Trình độ, sự hiểu biết, nhận thức, nhu cầu, mong muốn, kinh nghiệm trước đây, quan điểm/định kiến đối với các cơ quan hành chính nhà nước... của mỗi cá nhân. Ngay cả khi phân tích tác động của chất lượng dịch vụ hành chính công đối với sự hài lòng của người dân, tổ chức cũng có nhiều nghiên cứu, ý kiến khác nhau về việc các khía cạnh nào của chất lượng dịch vụ có vai trò tác động đến sự hài lòng và mức độ tác động của các khía cạnh đó như thế nào.

Hiện nay, Chính phủ chưa có quy định chung, thống nhất về tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ hành chính công. Tại các cơ quan cung cấp dịch vụ công cũng không có những quy định này. Do vậy, cảm nhận của người dân, tổ chức về chất lượng dịch vụ hành chính công, hay sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, hiện nay chưa được đưa ra dựa trên sự so sánh giữa thực tế với một tiêu chuẩn thống nhất chung mà thường chỉ là sự so sánh thực tế với nhận thức, nhu cầu của mỗi cá nhân người dân, tổ chức. Trong trường hợp này, các yếu tố như trình độ hiểu biết, nhận thức, nhu cầu, mong muốn, kinh nghiệm trước đây, tính cách... của mỗi cá nhân người có vai trò quan trọng, mang tính quyết định nhiều hơn đối với sự hài lòng của cá nhân. Có thể xảy ra trường hợp cùng một thủ tục hành chính được giải quyết ở cùng một cơ quan, đơn vị, nhưng cảm nhận hài lòng của người dân, tổ chức có thể là: Cá nhân A cảm thấy hài lòng, cá nhân B thấy bình thường và cá nhân C thấy không hài lòng... Hoặc có thể là: Một bộ phận người dân hài lòng, nhưng một bộ phận người dân lại có sự phàn nàn. Chính vì vậy, Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của Bộ Nội vụ tiến hành đo lường riêng rẽ cảm nhận của người dân, tổ

chức về chất lượng và sự hài lòng đối với từng yếu tố, yếu tố thành phần của quá trình giải quyết thủ tục hành chính mà không quy đổi từ cảm nhận về chất lượng ra sự hài lòng.

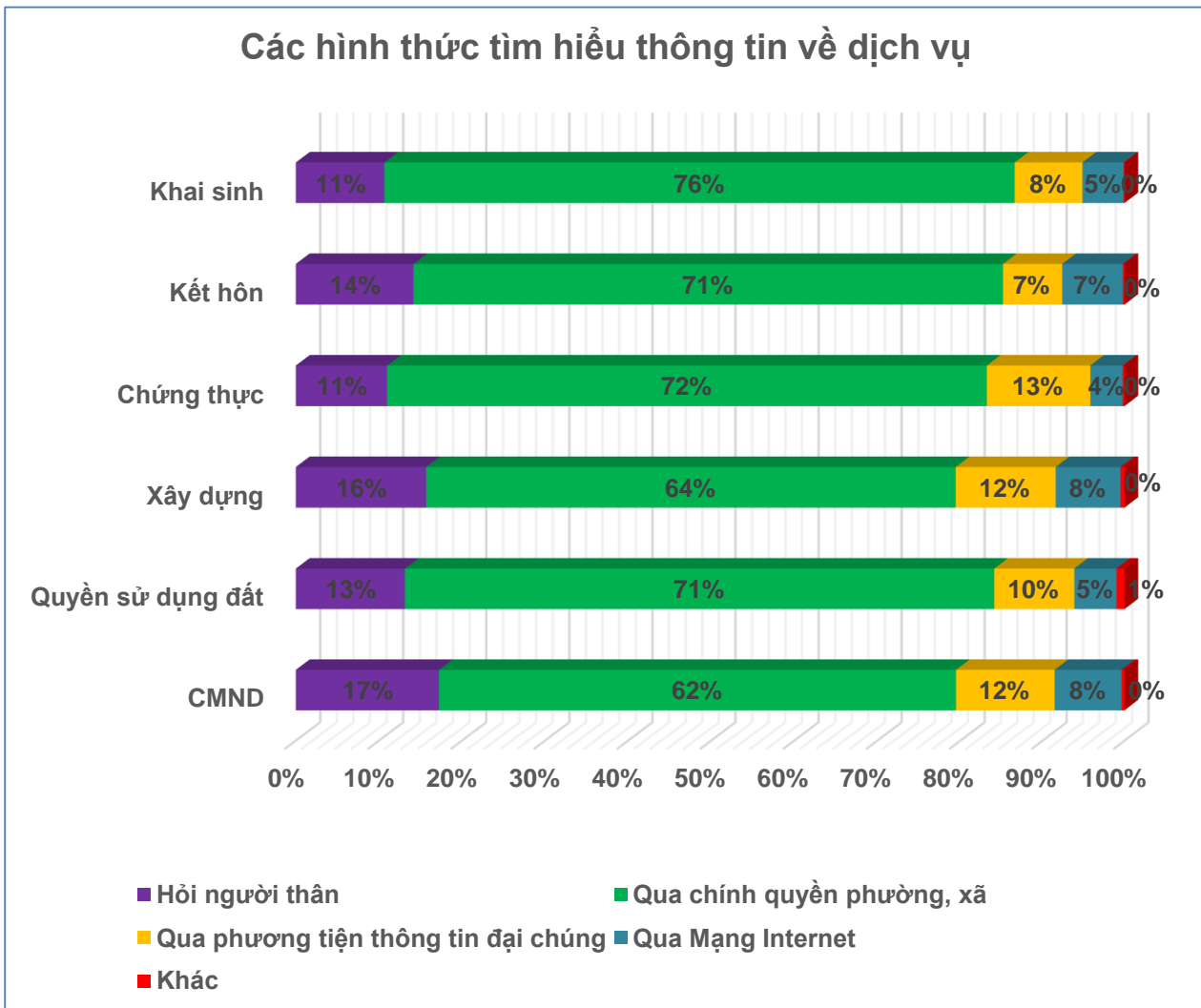
Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015 sẽ tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát và xây dựng các chỉ số phản ánh cảm nhận của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số chất lượng) và các chỉ số phản ánh sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số hài lòng) của từng thủ tục hành chính trong phạm vi cả nước (trên cơ sở tổng hợp dữ liệu khảo sát chung của 10 tỉnh, thành phố đối với từng thủ tục). Ngoài ra, Báo cáo này cũng sẽ cung cấp kết quả tính toán, tổng hợp các chỉ số riêng của từng tỉnh, thành phố (cho từng thủ tục hành chính) với ý nghĩa đại diện cho nhóm các tỉnh, thành thuộc 07 vùng trong cả nước để phục vụ cho việc tính toán, xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính trên phạm vi cả nước.

1. Về tiếp cận dịch vụ

Người dân tham gia khảo sát được đề nghị đánh giá thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính và trụ sở của cơ quan nơi giải quyết thủ tục hành chính mà họ tiếp cận. Các thông tin này bao gồm: Cơ quan nào giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, địa điểm của cơ quan đó, giờ làm việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan đó; làm thế nào để người dân có được các thông tin trên và chất lượng thông tin như thế nào; nơi đón tiếp, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có không gian và trang thiết bị phục vụ người dân ra sao...

1.1. Đánh giá về chất lượng tiếp cận dịch vụ:

a) Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ:

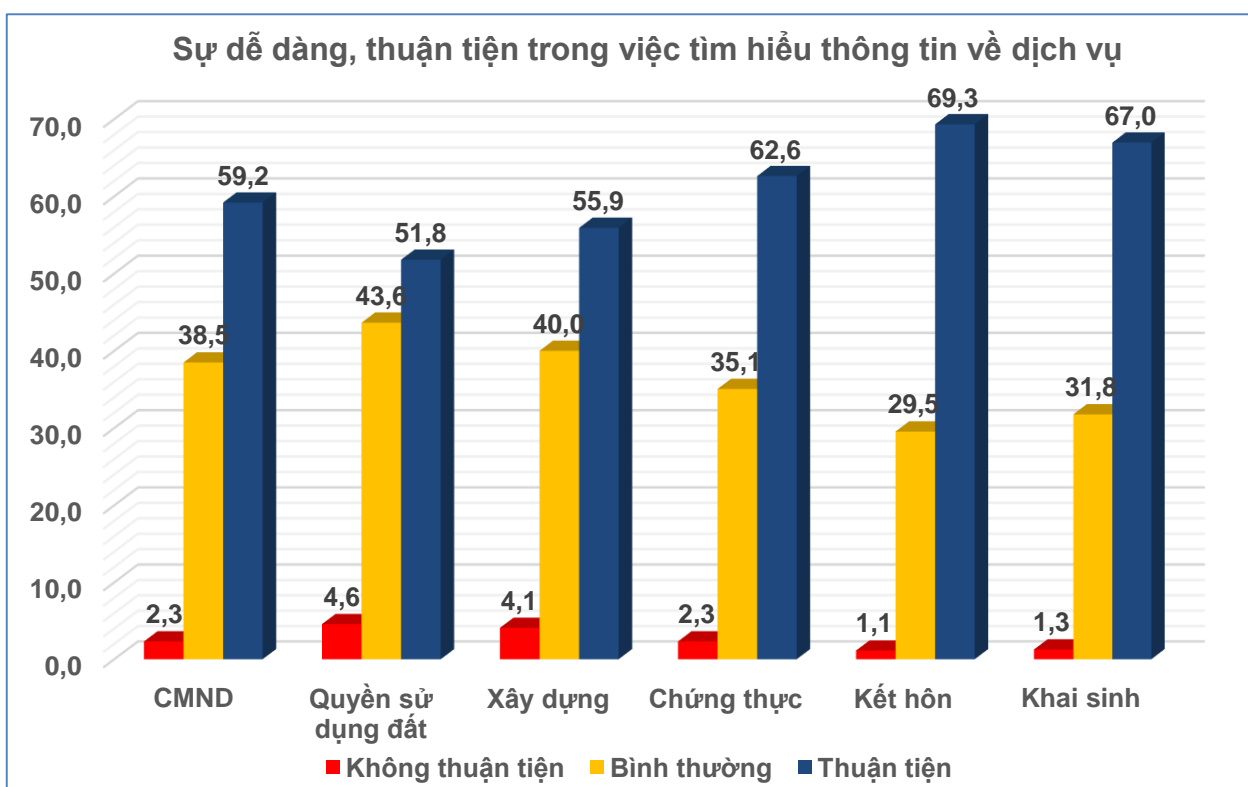


Biểu đồ 6. Đánh giá về hình thức tiếp cận dịch vụ

Các hình thức mà người dân, tổ chức sử dụng để tiếp cận thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước gồm: Hỏi người thân, bạn bè; hỏi chính quyền phường, xã; qua phương tiện thông tin đại chúng; qua mạng internet. Hình thức tiếp cận thông tin phổ biến mà người dân thường sử dụng ở cả 06 thủ tục hành chính được khảo sát là thông qua chính quyền phường xã. Số lượng người sử dụng hình thức này chiếm từ 62% - 76%. Tiếp đến là hình thức thông qua hỏi người thân, bạn bè, chiếm từ 11% - 17%. Chỉ có từ 4% -8% người dân ở 06 thủ tục hành chính sử dụng hình thức tiếp cận qua mạng internet.

Hiện nay, Chính phủ đang đẩy mạnh triển khai “Chính phủ điện tử” và hiện đại hóa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Tuy nhiên, qua khảo sát có thể thấy số lượng người dân tiếp cận thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính thông qua mạng internet là rất ít. Đây là một điều đáng lưu tâm đối với Chính phủ và các chính quyền địa phương để đảm bảo thực hiện hiệu lực, hiệu quả chương trình “Chính phủ điện tử” và chương trình hiện đại hóa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương. Chính phủ và các chính quyền địa phương cần đẩy mạnh hơn nữa việc thông tin, tuyên truyền và tạo các điều kiện cần thiết để người dân trở thành công dân điện tử.

b) Sự dễ dàng, thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ:

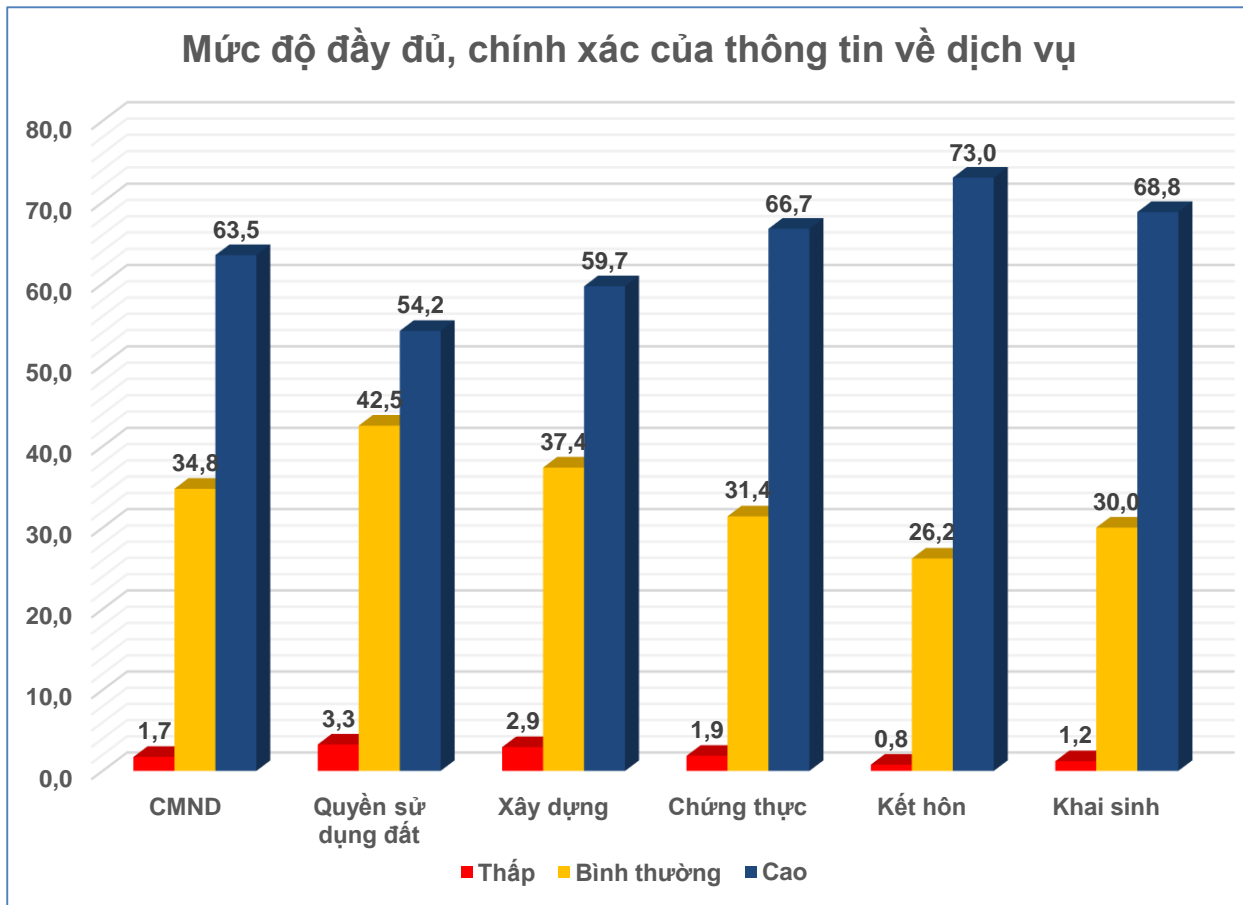


Biểu đồ 7. Đánh giá về sự thuận tiện, dễ dàng trong tìm hiểu thông tin về dịch vụ

Có 51,8% - 69,3% người dân được hỏi đánh giá việc tìm hiểu thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước là dễ dàng, thuận tiện. Số người dân cho rằng việc tìm hiểu thông tin là bình thường (không dễ, không khó) chiếm từ 29,5% - 43,6%. Điều này cho thấy việc tiếp cận thông tin về việc giải quyết thủ tục của cơ quan hành chính nhà nước chưa thực sự dễ dàng, thuận tiện. Tỷ lệ người dân đánh giá dễ dàng, thuận tiện trong việc tiếp cận thông tin đối với 03 thủ tục hành chính giải quyết ở cấp huyện đều thấp hơn so với 03 thủ tục giải quyết ở cấp

xã. Dường như các thủ tục được giải quyết ở cấp hành chính càng cao thì càng khó tiếp cận thông tin hơn cho người dân.

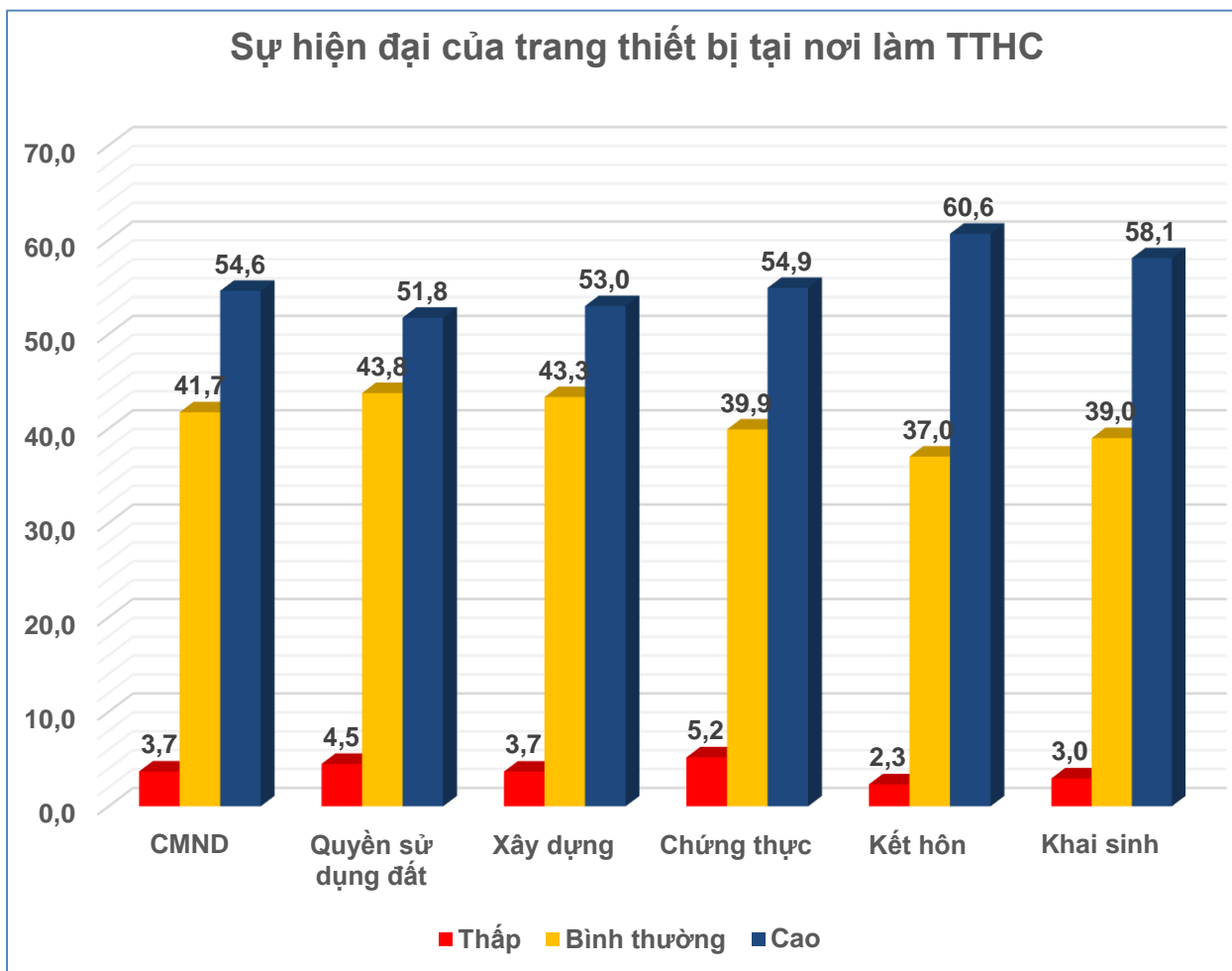
c) Sự đầy đủ, chính xác của thông tin về dịch vụ:



Biểu đồ 8. Mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin về dịch vụ

Có 54,2% - 73,0% người dân được hỏi đánh giá các thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước mà họ tiếp cận được trước khi tiến hành giải quyết thủ tục hành chính là đầy đủ, chính xác. Tỷ lệ thấp nhất là 54,2%, thuộc về thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và cao nhất là 73%, thuộc về thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn.

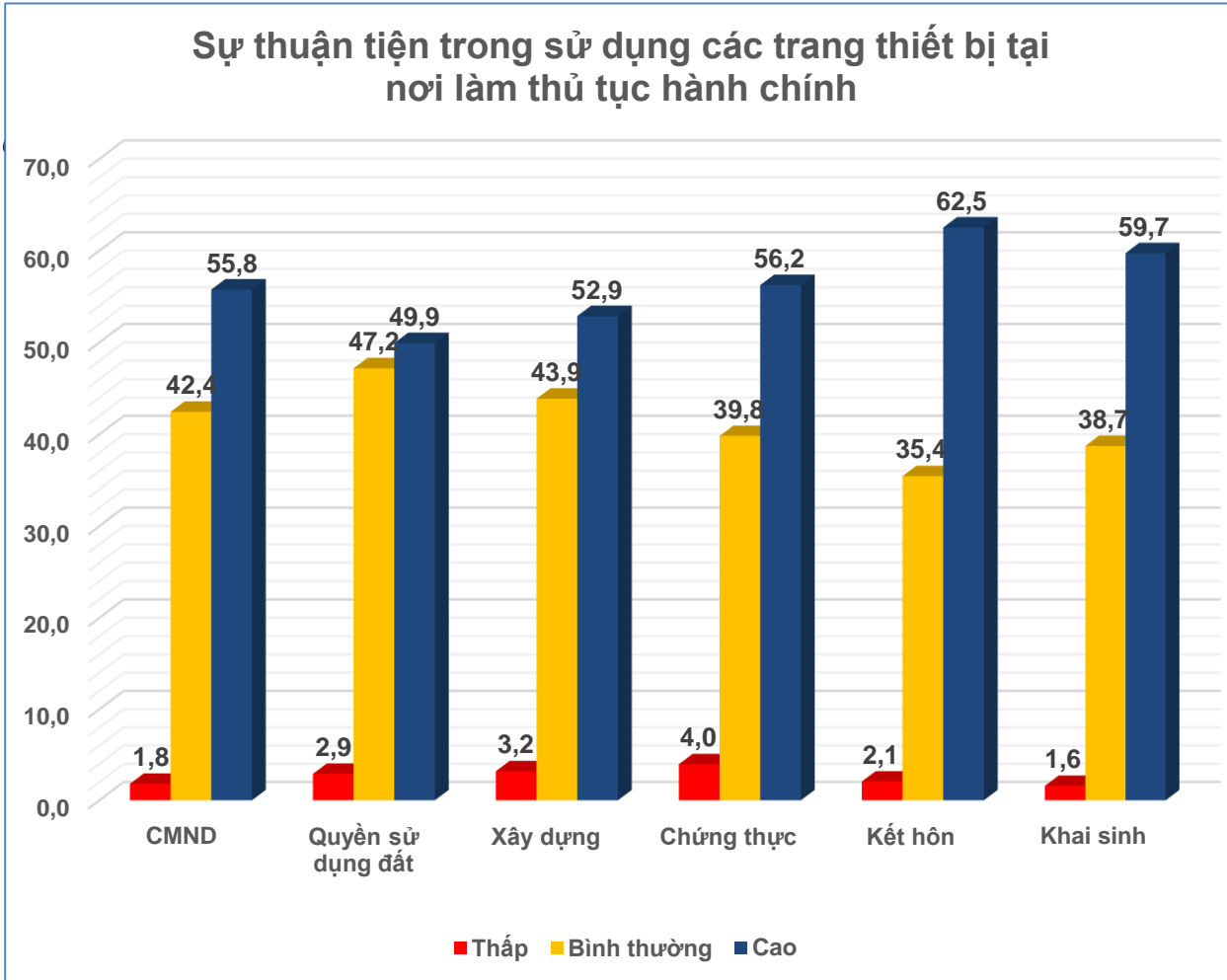
d) Sự hiện đại của trang thiết bị tại nơi làm thủ tục hành chính:



Biểu đồ 9. Sự hiện đại của trang thiết bị tại nơi làm TTHC

Trung bình, trên 50% người dân được hỏi cho rằng trang thiết bị tại nơi giải quyết các thủ tục hành chính được khảo sát là hiện đại và khoảng 40% cho rằng bình thường. Đây là kết quả của những nỗ lực nâng cao chất lượng công sở và trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương trong thời gian qua. Tuy nhiên, các tỷ lệ này cho thấy còn rất nhiều việc phải làm trong triển khai hiện đại hóa nền hành chính nhà nước nói chung cũng như hiện đại hóa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong thời gian tới.

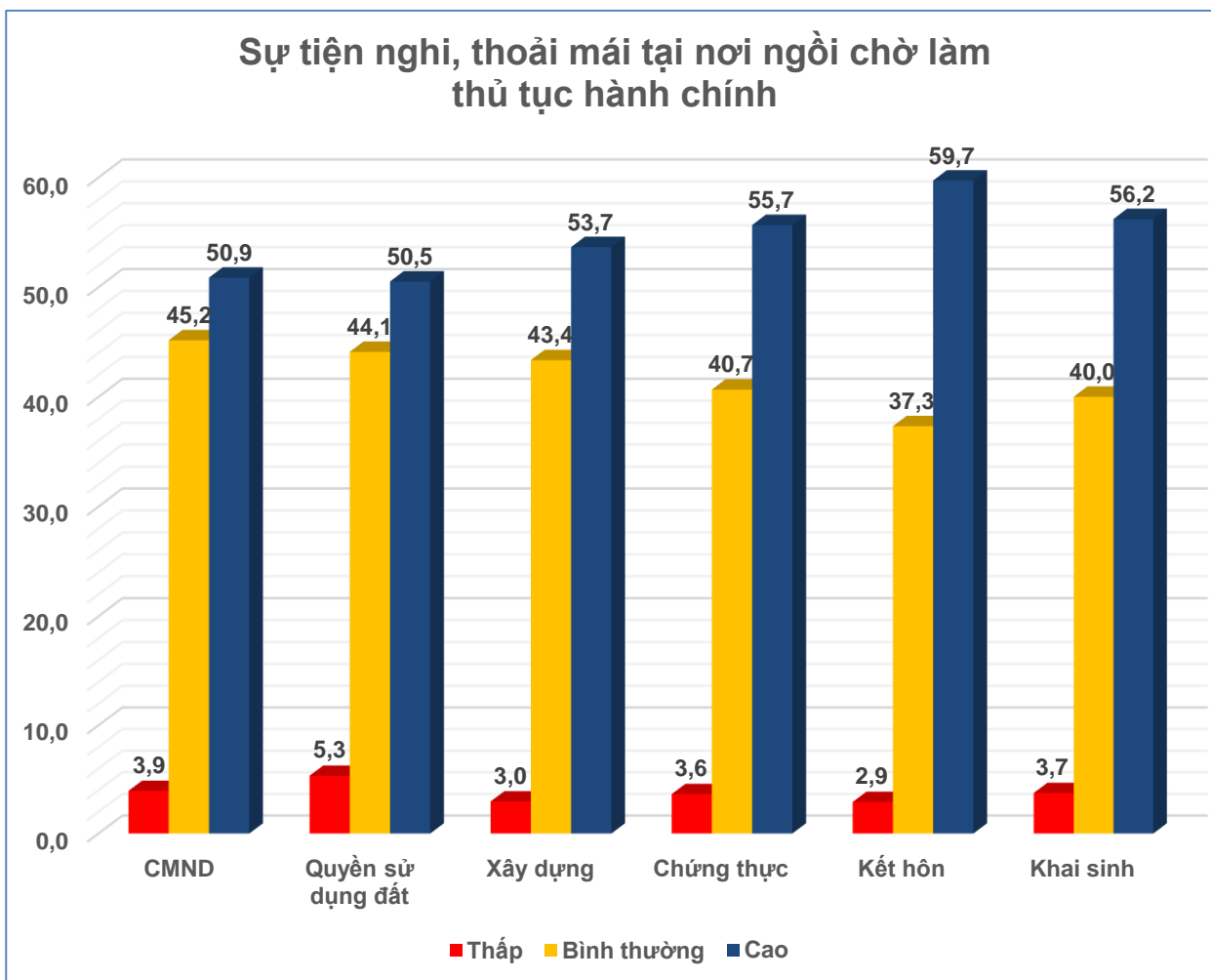
đ) Sự thuận tiện trong sử dụng trang thiết bị tại nơi làm TTHC:



Biểu đồ 10. Sự thuận tiện trong sử dụng các trang thiết bị

Trang thiết bị tại nơi giải quyết thủ tục hành chính chưa thực sự thuận tiện cho người dân khai thác, sử dụng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Chỉ từ 49,9% - 62,5% số người dân được hỏi cho rằng các trang thiết bị là thuận tiện trong sử dụng. Các tỷ lệ trên cho thấy việc thực hiện chương trình hiện đại hóa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở địa phương, ngoài việc nâng cấp trụ sở và bố trí trang thiết bị hiện đại, cũng cần phải quan tâm đến việc đảm bảo trụ sở và các trang thiết bị dễ khai thác, sử dụng để giúp người dân thuận tiện, nhanh chóng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

e) Sự tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm thủ tục hành chính:



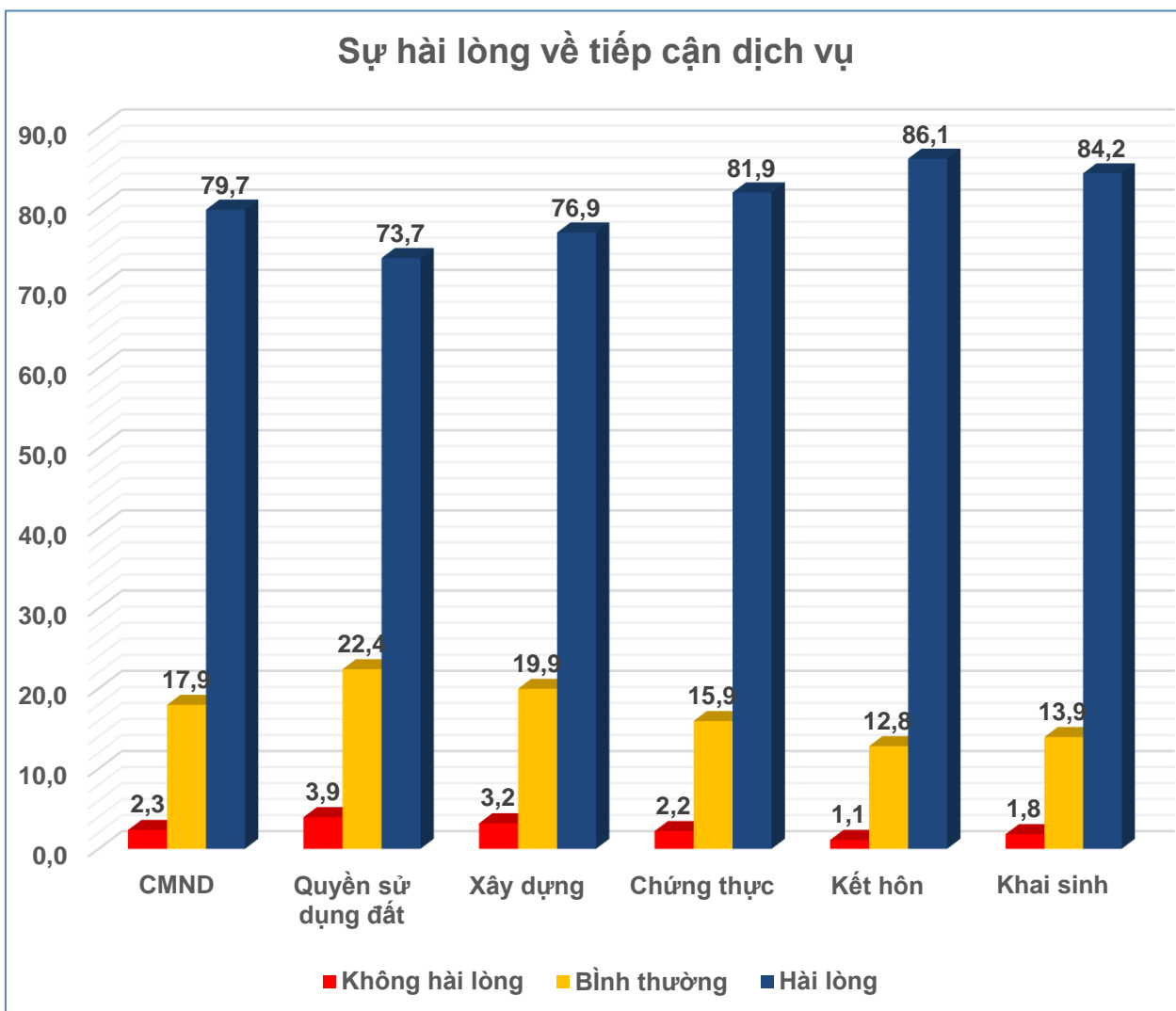
Biểu đồ 11. Sự tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm TTHC

Chính phủ đã có quy định về diện tích bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, đồng thời nhiều địa phương cũng đã triển khai hiện đại hóa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tuy nhiên ở cả 06 thủ tục được khảo sát đều chỉ có trên 50% người dân cảm thấy thoải mái, tiện nghi khi ngồi chờ và giải quyết thủ tục hành chính. Qua công tác kiểm tra và báo cáo tình hình thực hiện cải cách hành chính của các địa phương cho đến nay, ở nhiều địa phương, nơi ngồi chờ và giải quyết thủ tục hành chính của người dân, tổ chức chưa đáp ứng được về mặt diện tích, không gian cũng như trang thiết bị. Có thể đây là lý do giải thích cho tình trạng chỉ có phân nửa số người dân được hỏi cảm thấy thoải mái, tiện nghi và phân nửa còn lại thấy bình thường và bất tiện như trên.

Bảng 6. Tổng hợp đánh giá về tiếp cận dịch vụ

Tiêu chí đánh giá	Chứng minh nhân dân	Quyền sử dụng đất	Xây dựng nhà ở	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Dễ dàng, thuận tiện khi tìm hiểu thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính	59,2%	51,8%	55,9%	62,6%	69,3%	67,0%
Thông tin tìm hiểu được về việc giải quyết thủ tục hành chính đầy đủ, chính xác	63,5%	54,2%	59,7%	66,7%	73,0%	68,8%
Trang thiết bị tại nơi giải quyết thủ tục hành chính hiện đại, đầy đủ	54,6%	51,8%	53,0%	54,9%	60,6%	58,1%
Dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng các trang thiết bị tại nơi giải quyết thủ tục hành chính	55,8%	49,9%	52,9%	56,2%	62,5%	59,7%
Nơi ngồi chờ làm thủ tục hành chính tiện nghi, thoải mái	50,9%	50,5%	53,7%	55,7%	59,7%	56,2%

1.2.Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ:



Biểu đồ 12. Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ

Cho dù đánh giá việc tiếp cận thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính và trụ sở, trang thiết bị của nơi giải quyết thủ tục hành chính không cao lắm nhưng người dân cũng hài lòng về yếu tố này. Trong số những người được hỏi, số người cảm nhận hài lòng chiếm từ 73,7% - 86,1% ở cả 06 thủ tục được khảo sát. Thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất có tỷ lệ người dân hài lòng về tiếp cận dịch vụ thấp nhất là 73,7% và thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn có tỷ lệ hài lòng cao nhất là 86,1%.

Có sự khác nhau khá rõ rệt về sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ giữa các thủ tục hành chính giải quyết ở cấp huyện và các thủ tục hành chính giải quyết ở cấp xã. Cả

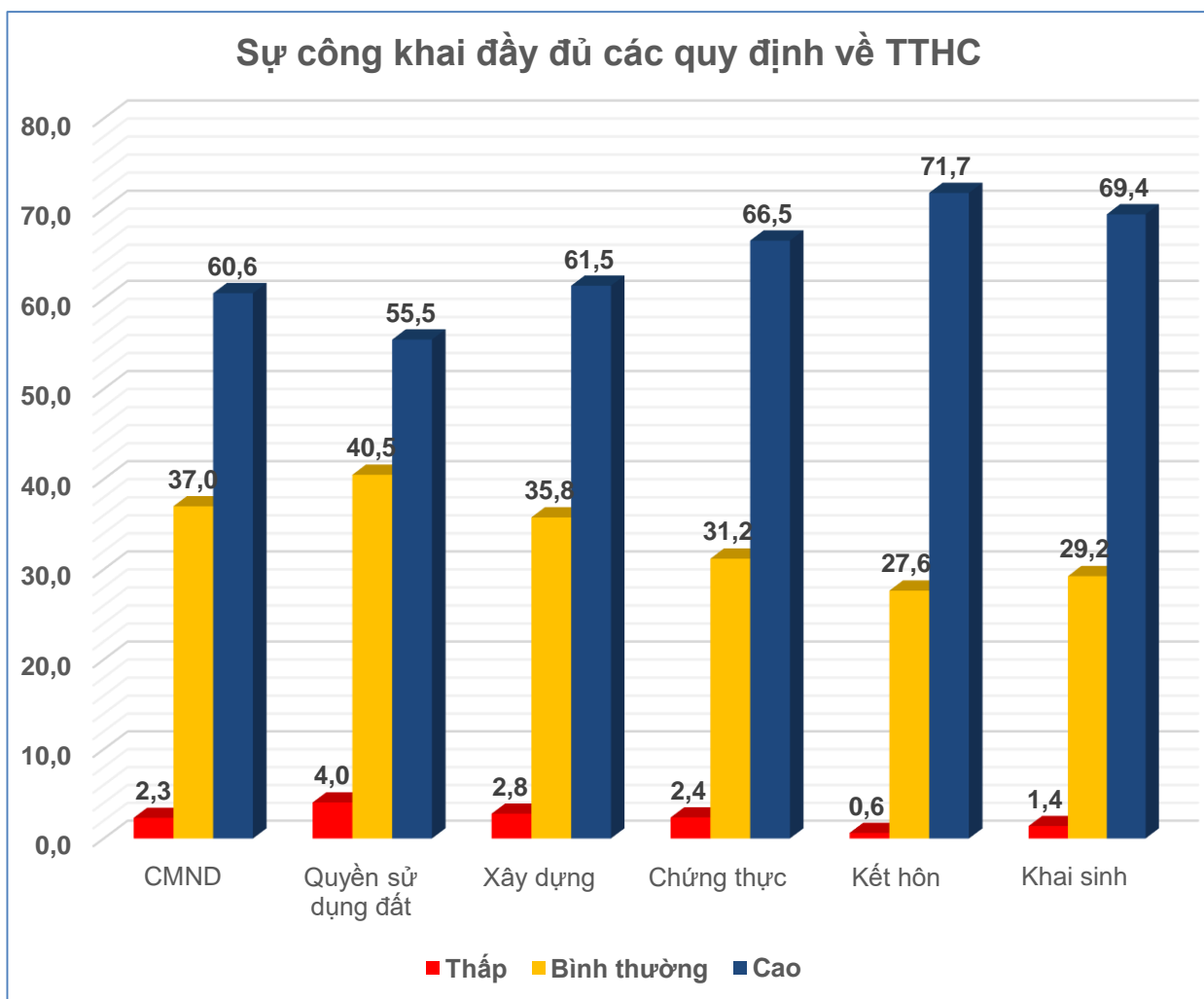
03 thủ tục hành chính giải quyết ở cấp huyện đều có tỷ lệ hài lòng về tiếp cận dịch vụ ở mức trên 70%, trong khi đó tỷ lệ này của 03 thủ tục hành chính giải quyết ở cấp xã trên 80% ở cấp xã.

Số người dân cảm nhận không hài lòng về tiếp cận thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính và trụ sở, trang thiết bị của nơi giải quyết thủ tục hành chính chiếm từ 1,1% - 3,9% người được hỏi, còn lại là cảm nhận bình thường.

2. Về thủ tục hành chính

2.1. Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính:

a) Sự công khai đầy đủ các quy định về thủ tục hành chính:

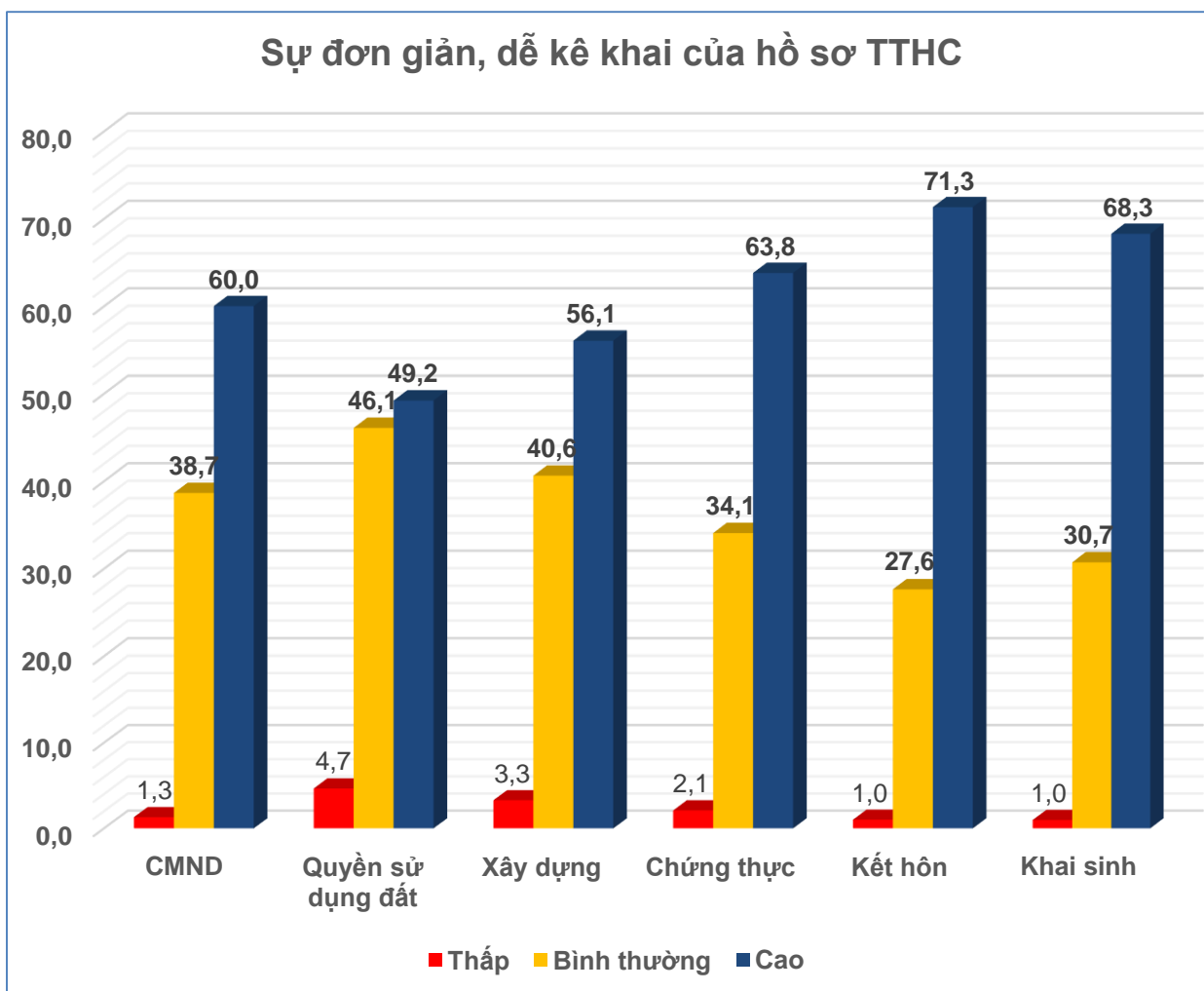


Biểu đồ 13. Sự công khai đầy đủ các quy định về TTHC

Có 55,5% - 71,7% người dân được hỏi cho rằng các quy định về thủ tục hành chính liên quan đến công việc của bản thân họ đã được công khai đầy đủ. Thủ tục

cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất được đánh giá thấp nhất về sự công khai đầy đủ các quy định về thủ tục hành chính, chỉ có 55,5% người dân được hỏi đồng ý. Thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn được đánh giá tốt nhất về nội dung này, với tỷ lệ 71,7% người dân được hỏi đồng ý.

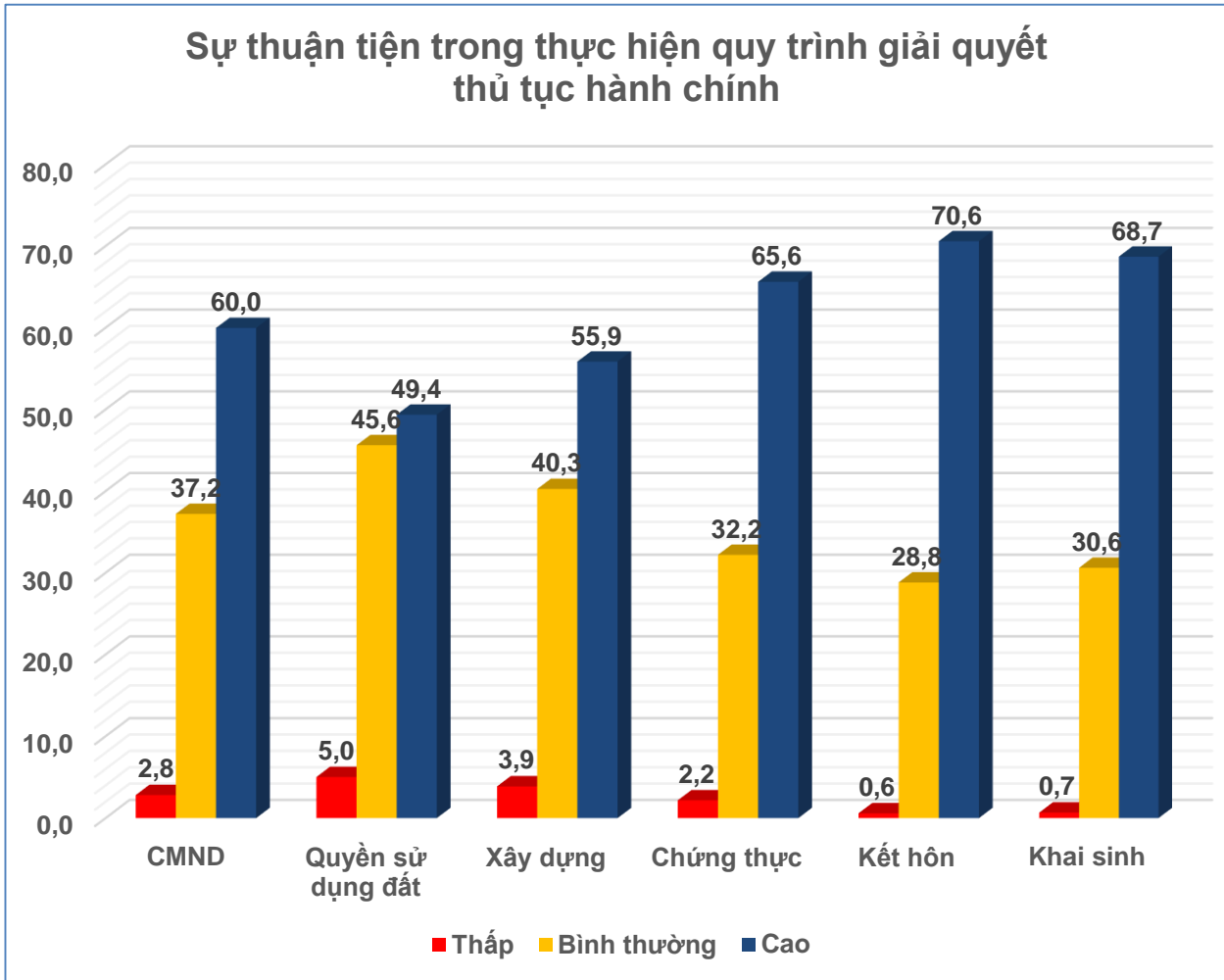
b) Sự đơn giản, dễ kê khai của hồ sơ làm thủ tục hành chính:



Biểu đồ 14. Sự đơn giản, dễ kê khai hồ sơ TTHC

Trong 06 thủ tục hành chính được khảo sát, thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất có hồ sơ phức tạp, khó kê khai nhất, chỉ có 49,2% số người được hỏi cho rằng đơn giản, dễ kê khai và tiếp đến là thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở, với tỷ lệ là 56,1%. Thủ tục đăng ký kết hôn có hồ sơ được đánh giá đơn giản, dễ kê khai nhất, với tỷ lệ 71,3% số người được hỏi đánh giá; 03 thủ tục còn lại có 60% và trên 60% số người được hỏi cho rằng hồ sơ đơn giản, dễ kê khai. Tuy nhiên, số người được hỏi cho rằng các hồ sơ phức tạp, khó kê khai cũng không nhiều, chỉ từ 1% - 4,7% số người được hỏi.

c) Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính:



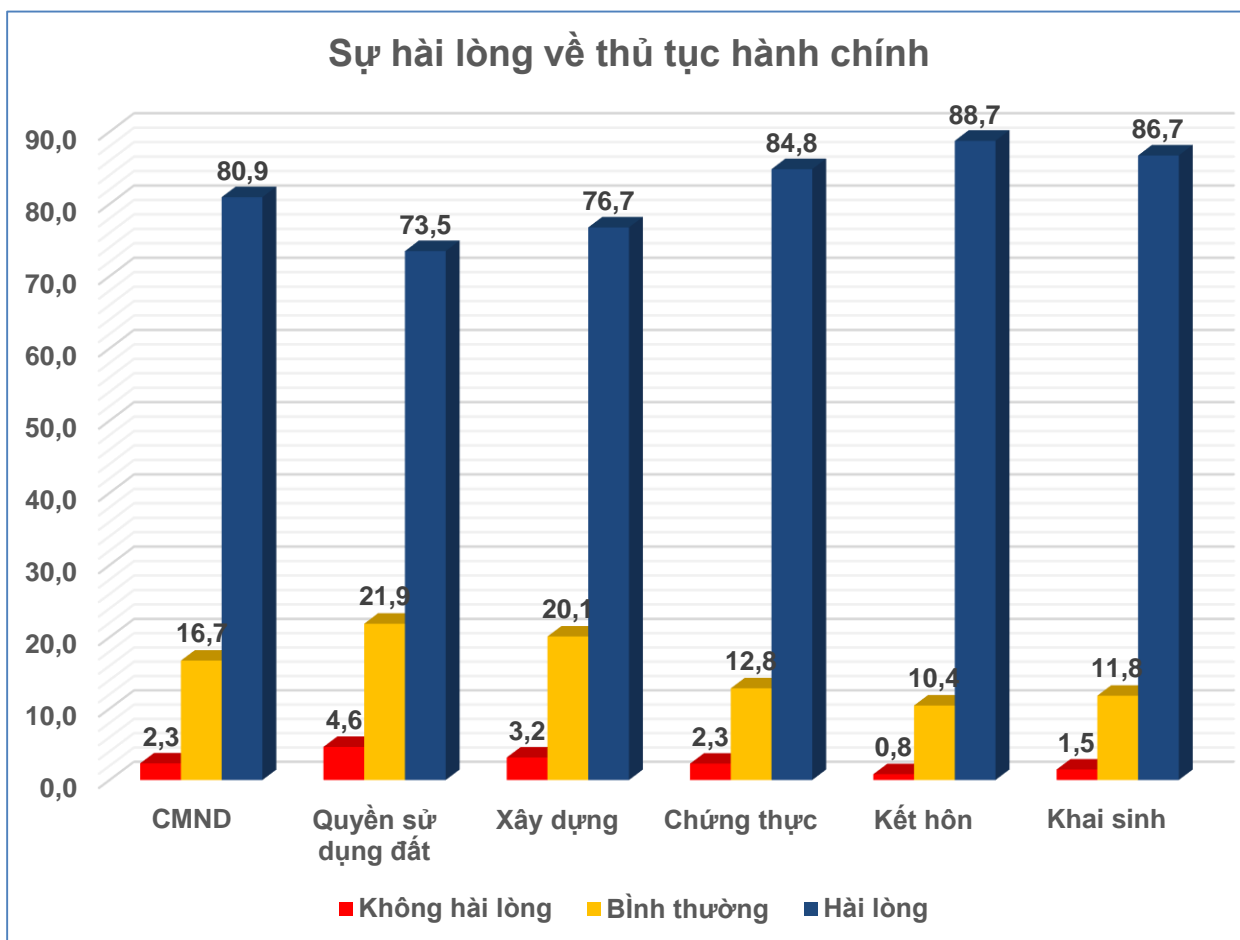
Biểu đồ 15. Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết TTHC

Người dân đánh giá không cao về sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính của 06 thủ tục hành chính được khảo sát. Mặc dù số người cho rằng quy trình giải quyết thủ tục hành chính là phức tạp, khó khăn chiếm tỉ lệ khá thấp, từ 0,7% - 5% số người được hỏi nhưng số người dân đánh giá là dễ dàng, thuận tiện cũng không cao lắm, từ 49,4% - 70,6% số người được hỏi. Cũng tương tự như đánh giá về sự đơn giản, dễ kê khai của hồ sơ thủ tục hành chính, thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất nhận được ít đánh giá tích cực nhất (49,4%) và thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn nhận được nhiều đánh giá tích cực nhất (70,6%).

Bảng 7. Tổng hợp đánh giá chất lượng thủ tục hành chính

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng nhà ở	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Các quy định về thủ tục hành chính được công khai đầy đủ	60,6%	55,5%	61,5%	66,5%	71,7%	69,4%
Hồ sơ làm thủ tục hành chính đơn giản, dễ kê khai	60,0%	49,2%	56,1%	63,8%	71,3%	68,3%
Quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuận tiện	60,0%	49,4%	55,9%	65,6%	70,6%	68,7%

2.2. Sự hài lòng về thủ tục hành chính:



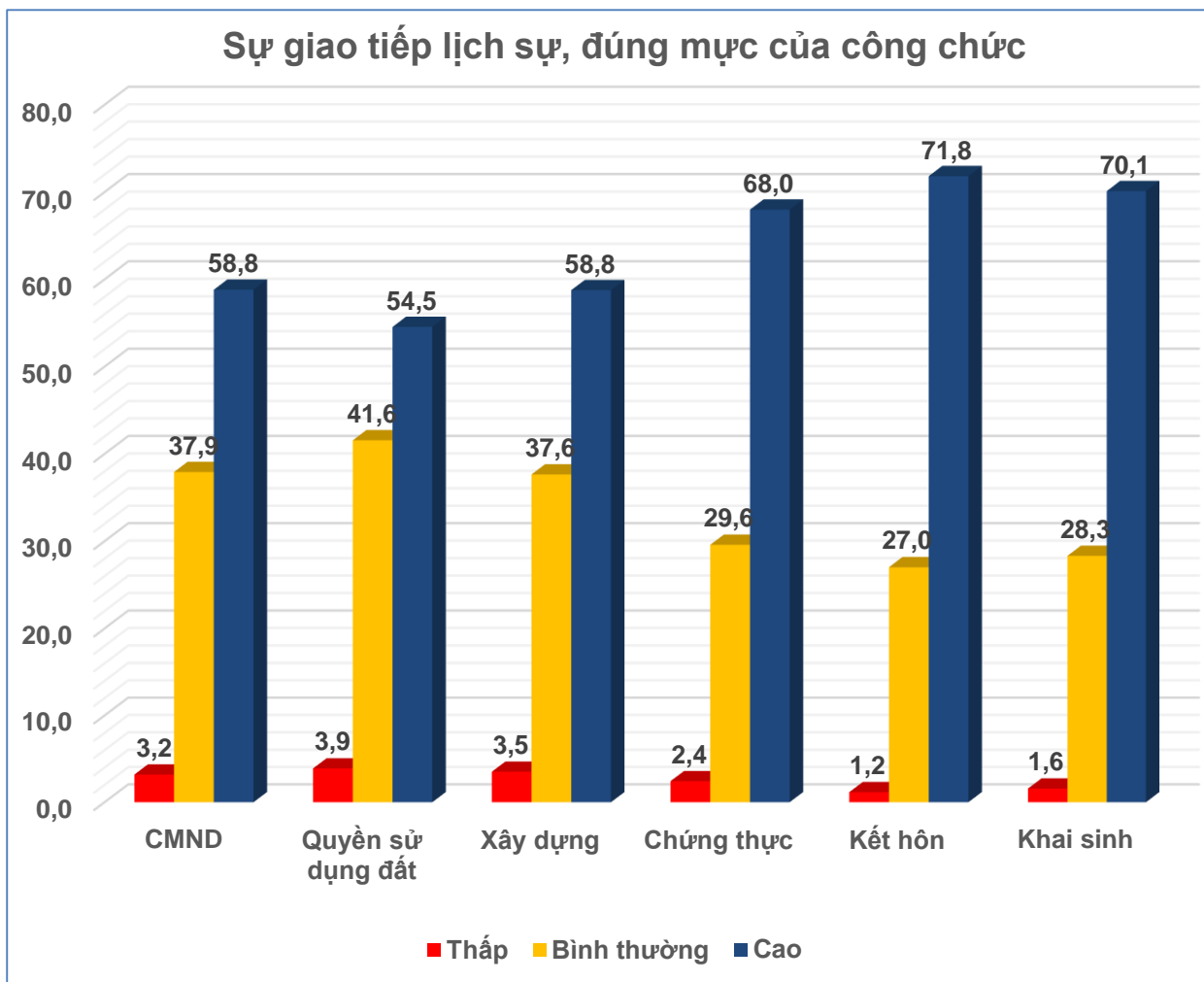
Biểu đồ 16. Sự hài lòng về thủ tục hành chính

Người dân khá hài lòng về thủ tục hành chính, với tỷ lệ từ 73,5% - 88,7%, trong đó thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đạt tỷ lệ hài lòng thấp nhất và thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn đạt tỷ lệ cao nhất. Cũng giống như khi đánh giá chất lượng quy định thủ tục hành chính, 03 thủ tục hành chính giải quyết ở cấp huyện được hài lòng thấp hơn 03 thủ tục ở cấp xã.

3. Về sự phục vụ của công chức

3.1. Đánh giá về chất lượng phục vụ của công chức:

a) Sự giao tiếp lịch sự, đúng mực:

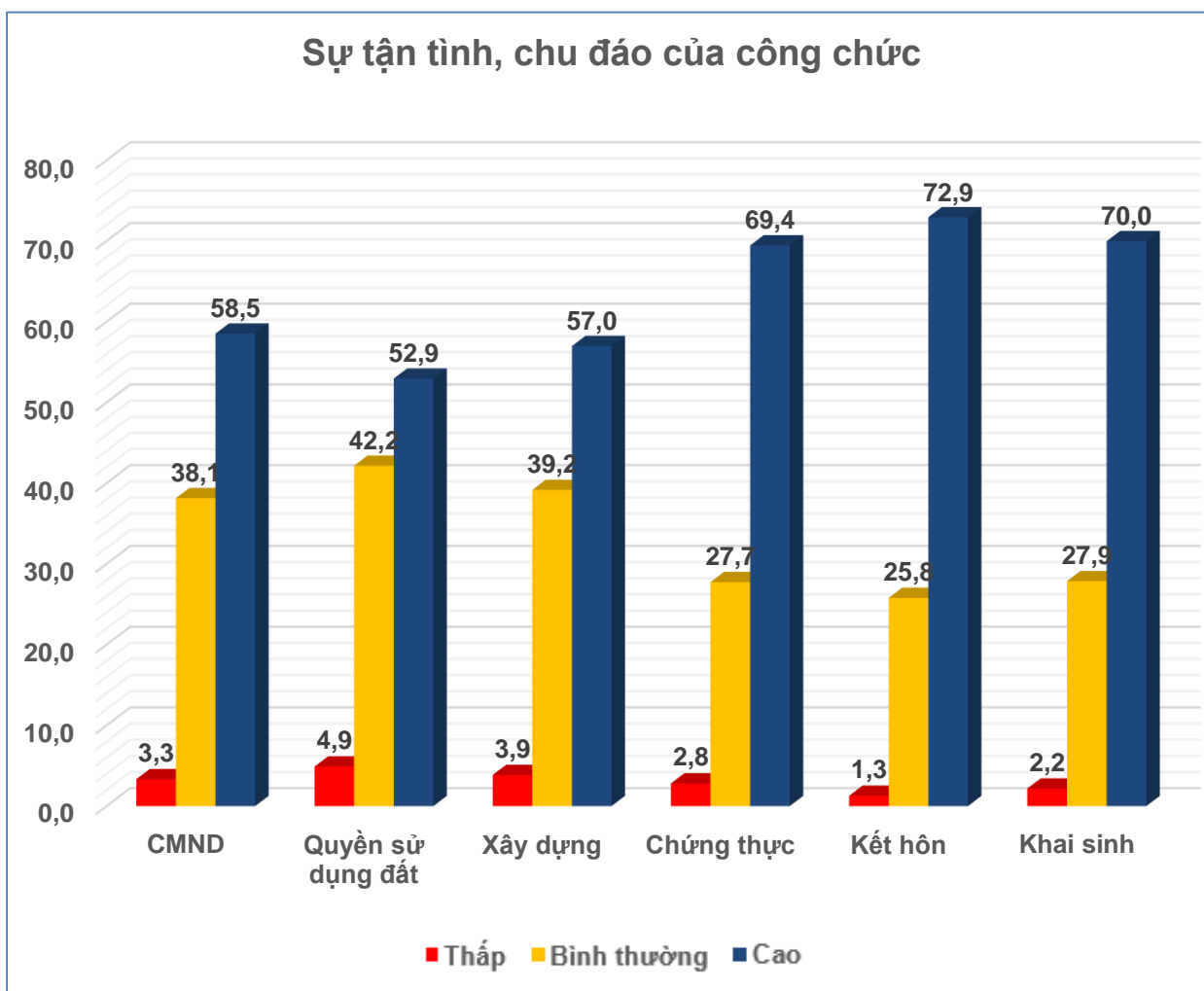


Biểu đồ 17. Sự giao tiếp lịch sự, đúng mực của công chức

Khi được đề nghị đánh giá về thái độ giao tiếp của người công chức trong quá trình giải quyết công việc với người dân đối với 06 thủ tục hành chính được khảo sát, số người dân cho rằng công chức lịch sự, đúng mực chiếm 54,5% - 71,8% số người được hỏi. Một tỷ lệ rất thấp người dân đánh giá không tốt về thái độ giao tiếp

của công chức, chiếm từ 1,6 - 3,9%, còn lại là cảm thấy bình thường, chiếm từ 27% - 41,6%. Hiện nay, đội ngũ công chức cấp huyện được cho là những người có trình độ chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp cao hơn so với công chức cấp xã. Tuy nhiên, kết quả khảo sát phản ánh công chức cấp huyện có thái độ giao tiếp với người dân (trung bình 54,7% đối với 03 thủ tục cấp huyện) kém hơn so với công chức cấp xã (trung bình 70% đối với 03 thủ tục cấp xã) và gần một nửa số họ cần phải cải thiện để trở thành công chức lịch sự, đúng mực.

b) Sự tận tình, chu đáo của công chức:

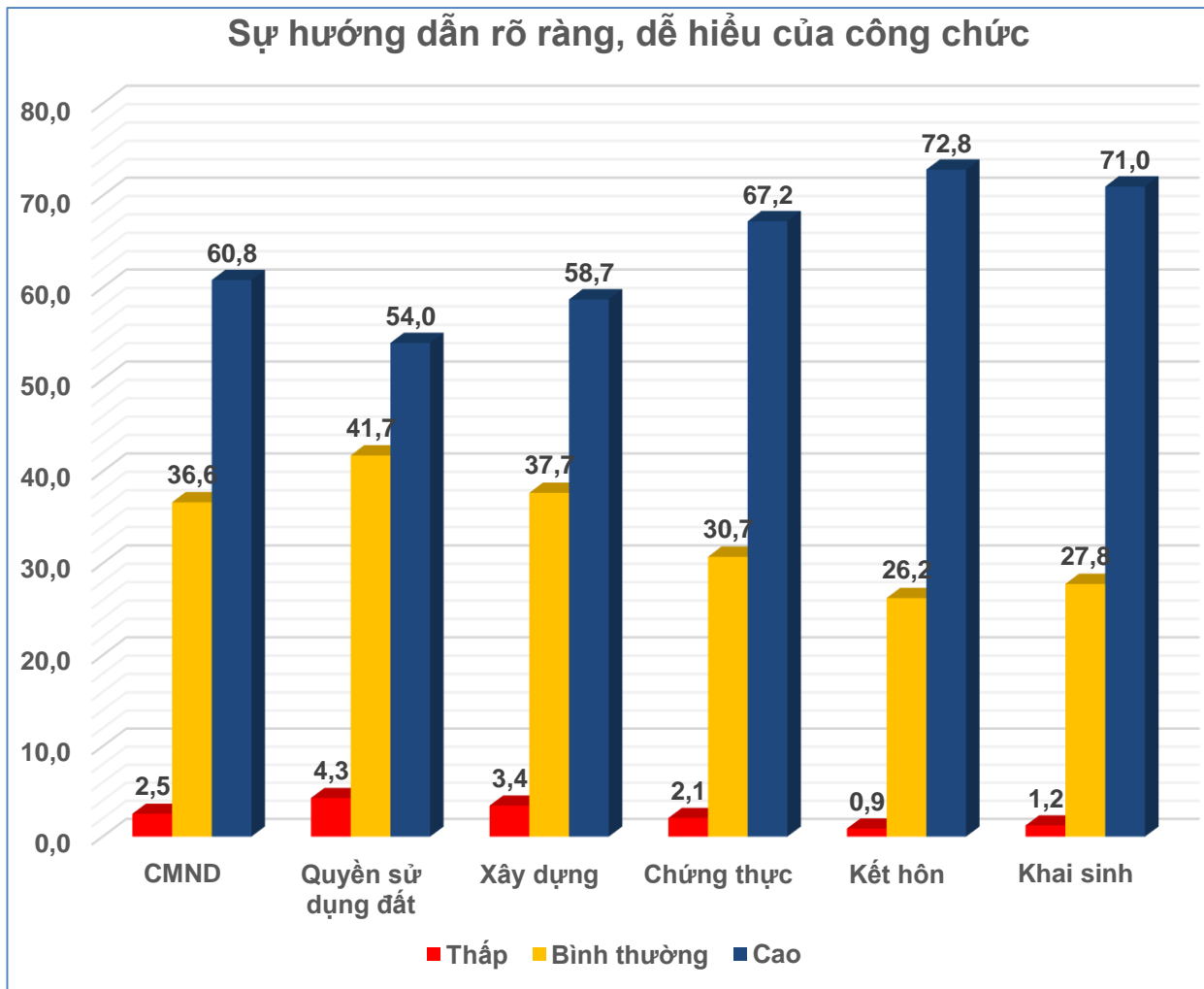


Biểu đồ 18. Sự tận tình, chu đáo của công chức

Từ 52,9% - 72,9% người dân được hỏi đánh giá công chức chu đáo, tận tình trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đối với 06 thủ tục hành chính được khảo sát. Thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất là thủ tục được đánh giá thấp nhất về sự chu đáo, tận tình của công chức với 52,9% người dân được hỏi đồng ý. Thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn là thủ tục được đánh giá cao nhất với

tỷ lệ 72,9% người dân được hỏi đồng ý. Trung bình có 56,1% người dân được hỏi đánh giá công chức tận tình, chu đáo đối với 03 thủ tục hành chính giải quyết ở cấp huyện và 70,7% người dân được hỏi đánh giá công chức tận tình, chu đáo đối với 03 thủ tục hành chính giải quyết ở cấp xã.

c) Sự hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu của công chức:

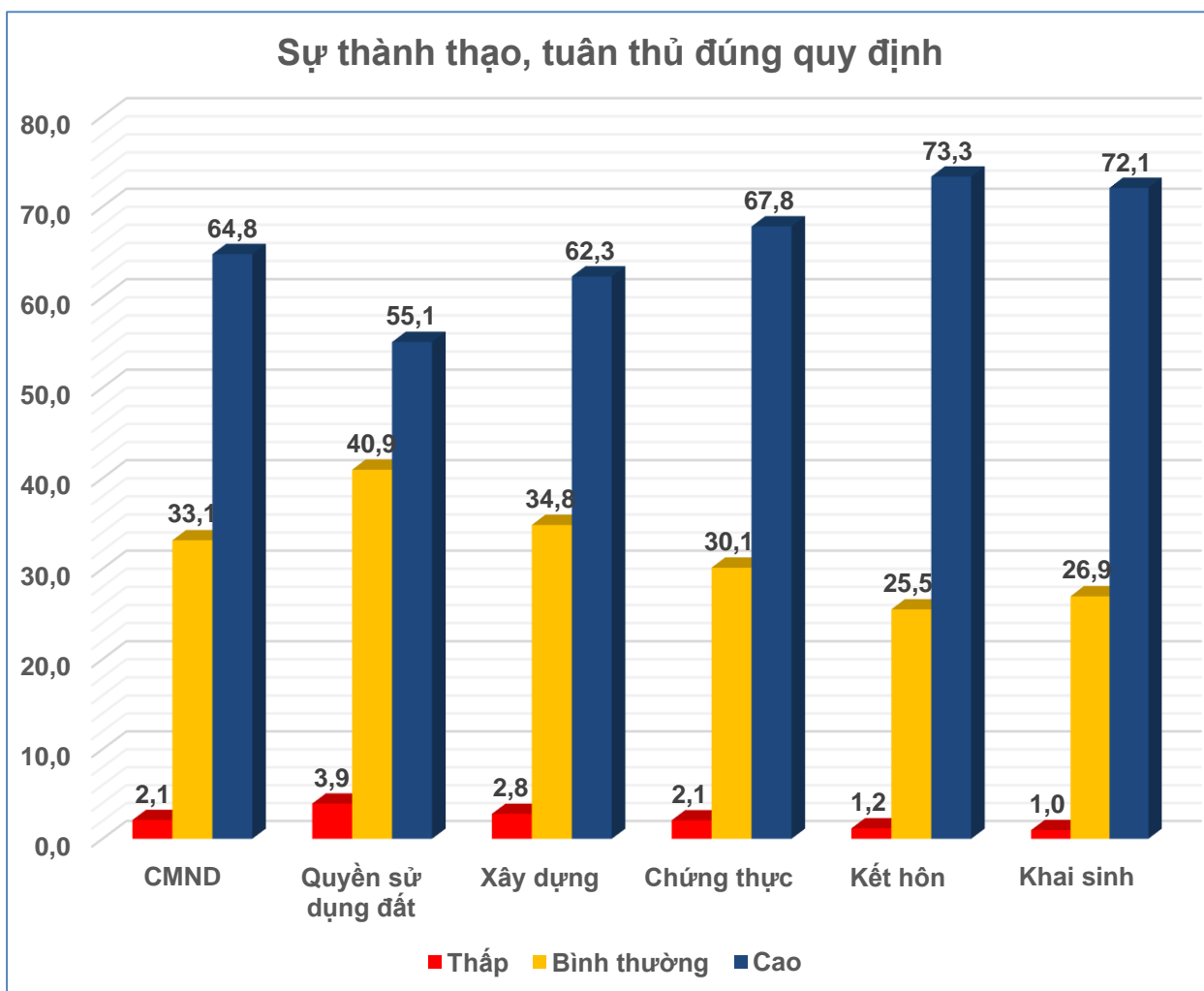


Biểu đồ 19. Sự hướng dẫn dễ dàng, dễ hiểu của công chức

Từ 54% - 72,8% người dân được hỏi đánh giá công chức hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, trong đó tỷ lệ thấp nhất vẫn thuộc thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và tỷ lệ cao nhất vẫn thuộc thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn. Cũng lại có sự cách biệt tương đối lớn về tỷ lệ đánh giá giữa 03 thủ tục hành chính giải quyết ở cấp huyện với 03 thủ tục hành chính ở cấp xã. Trung bình có 57,8% người dân được hỏi cho rằng công chức hướng

dẫn rõ ràng, dễ hiểu đối với 03 thủ tục hành chính giải quyết ở cấp huyện, trong khi đó tỷ lệ tương ứng đối với 03 thủ tục hành chính giải quyết ở cấp xã là 70,3%.

d) Sự thành thạo, tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc:



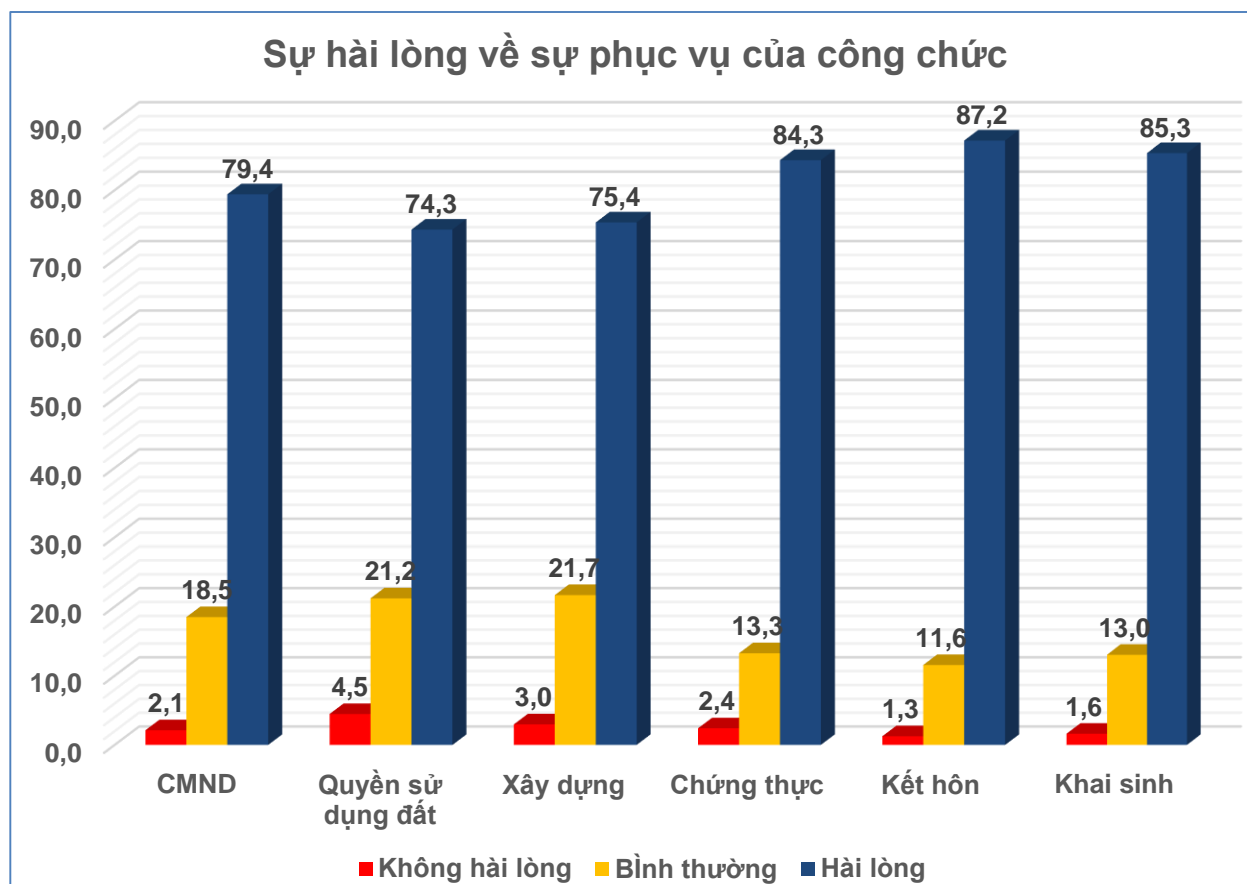
Biểu đồ 20. Sự thành thạo, tuân thủ đúng quy định của công chức

Công chức được đánh giá cao hơn ở sự thành thạo, tuân thủ đúng quy định trong quá trình giải quyết công việc cho người dân so với ở sự giao tiếp lịch sự, đúng mực; sự tận tình, chu đáo và sự hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu. Tỷ lệ người dân đánh giá công chức thành thạo, tuân thủ đúng quy định chiếm từ 55,1% - 73,3%, trong đó thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất là 55,1%, thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn là 73,3% và các thủ tục còn lại đều trên 60%. Số liệu khảo sát không chỉ phản ánh công chức cấp huyện có thái độ giao tiếp và tinh thần phục vụ thấp hơn công chức cấp xã mà cả năng lực chuyên môn trong giải quyết thủ tục hành chính với người dân cũng thấp hơn.

Bảng 8. Tổng hợp đánh giá chất lượng phục vụ của công chức

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng nhà ở	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Công chức giao tiếp lịch sự, đúng mực	58,8%	54,5%	58,8%	68,0%	71,8%	70,1%
Công chức tận tình, chu đáo	58,5%	52,9%	57,0%	69,4%	72,9%	70,0%
Công chức hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu	60,8%	54,0%	58,7%	67,2%	72,8%	71,0%
Công chức thành thạo, tuân thủ đúng quy định	64,8%	55,1%	62,3%	67,8%	73,3%	72,1%

3.2.Sự hài lòng về sự phục vụ của công chức:



Biểu đồ 21. Sự hài lòng về sự phục vụ của công chức

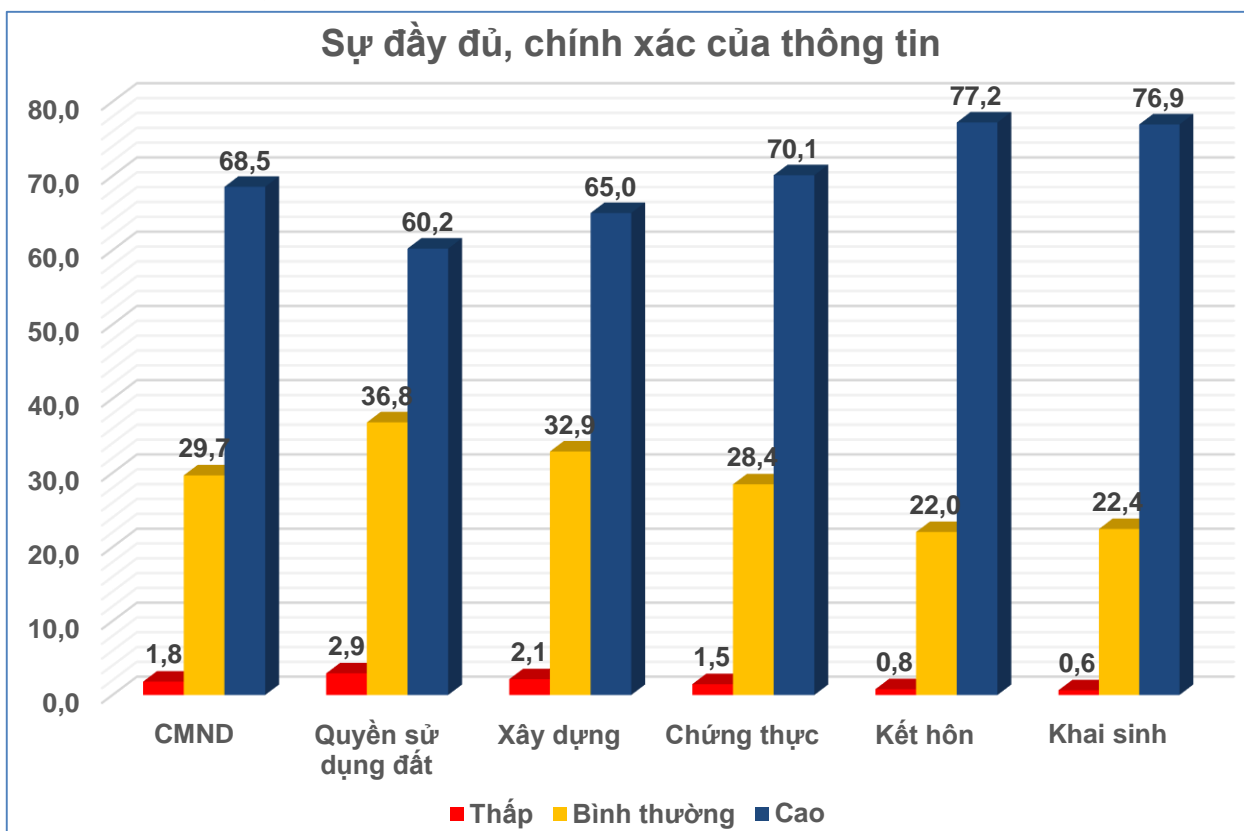
Tỷ lệ người dân được hỏi cảm thấy hài lòng về sự phục vụ của công chức đối với 06 thủ tục là từ 74,3% - 87,2%, trong đó thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất có tỷ lệ thấp nhất là 74,3% và thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn có tỷ lệ cao nhất là 87,2%. Đánh giá chất lượng phục vụ của công chức không cao lắm, nhưng người dân cũng dễ dàng cảm thấy hài lòng về sự phục vụ của công chức, giống như hài lòng về việc tiếp cận thông tin (Biểu đồ 12) và thủ tục hành chính (Biểu đồ 16).

Người dân hài lòng về sự phục vụ của công chức đối với cả 06 thủ tục hành chính như vậy nhưng không có nghĩa là người dân cho rằng chất lượng giao tiếp, phục vụ, năng lực chuyên môn của công chức đã đủ tốt. Vẫn có 27,3% - 47,1% số người dân được hỏi đánh giá sự giao tiếp, tinh thần phục vụ và năng lực chuyên môn của công chức ở mức bình thường và thấp (Bảng 8).

4. Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính

4.1. Đánh giá về chất lượng kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

a) Sự đầy đủ, chính xác của thông tin trên giấy tờ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà người dân nhận được:



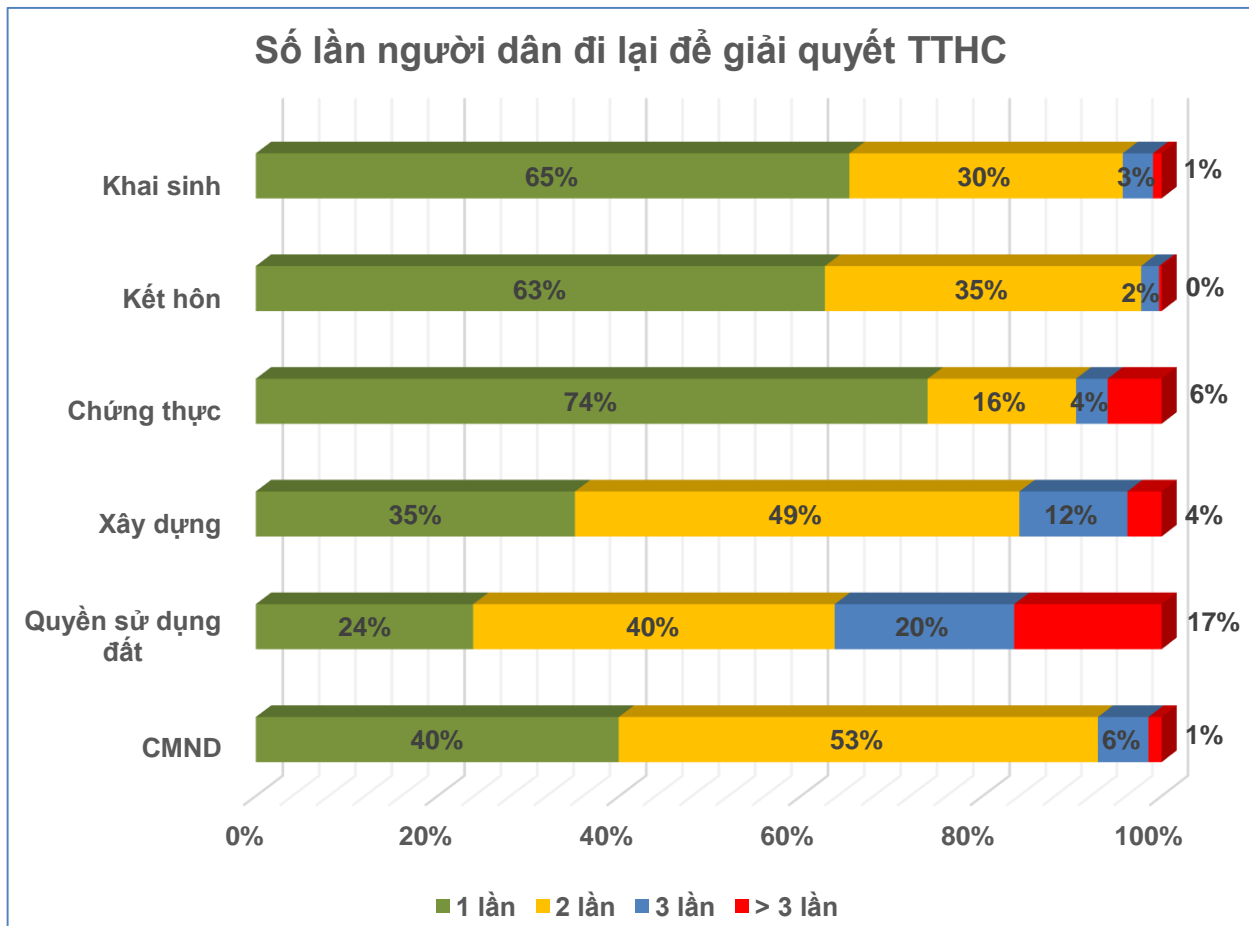
Biểu đồ 22. Sự đầy đủ, chính xác của thông tin

Khi được đề nghị đánh giá sự đầy đủ, chính xác của các thông tin ghi trên giấy tờ là kết quả mà người dân nhận được sau khi giải quyết thủ tục hành chính (Giấy chứng minh nhân dân, Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, Giấy phép xây dựng nhà ở, bản Chứng thực, Giấy đăng ký khai sinh và Giấy đăng ký kết hôn, Giấy thông báo...) số người dân đánh giá tốt chiếm từ 60,2% - 77,2% những người được hỏi, còn lại cho rằng bình thường và một số ít cho rằng chưa tốt.

Mặc dù việc giải quyết thủ tục Đăng ký kết hôn và thủ tục cấp Giấy khai sinh hiện nay đã trở nên đơn giản, dễ dàng, nhanh chóng hơn rất nhiều nhưng vẫn còn xảy ra tình trạng sai sót, thiếu thông tin ở kết quả giải quyết cho người dân, khi mà 0,8% và 0,6% số người được hỏi có đánh giá như vậy đối với 02 thủ tục này. Thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất có tỷ lệ đánh giá sai sót, thiếu thông tin cao nhất là 2,9%, tiếp đến là thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở, với 2,1% số người được hỏi có cùng đánh giá.

Qua đánh giá của người dân, có thể thấy rằng các cơ quan giải quyết 06 thủ tục hành chính được khảo sát cần phải xem xét lại, bổ sung, chỉnh sửa lại cho đúng ít nhất là 0,6% - 2,9% số lượng giấy chứng nhận, giấy phép hay các văn bản trả lời mà họ cấp cho người dân sau khi giải quyết thủ tục hành chính.

b) Số lần người dân đi lại để giải quyết thủ tục hành chính:

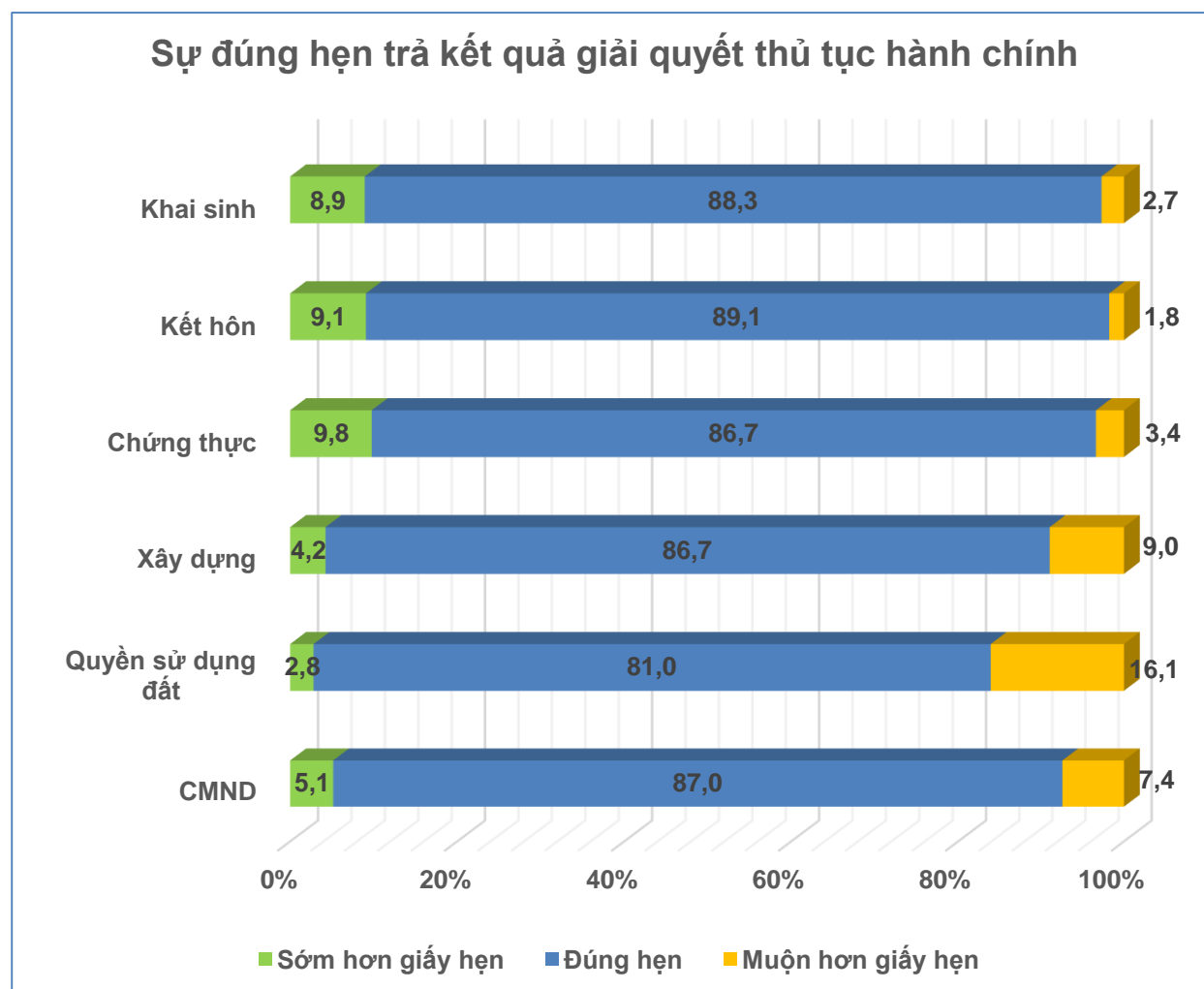


Biểu đồ 23. Số lần đi lại để giải quyết TTHC

Những nỗ lực cải tiến chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước trong thời gian qua thể hiện rõ nét qua việc giảm đáng kể số lần người dân phải đi lại đến cơ quan hành chính nhà nước để giải quyết thủ tục hành chính, đặc biệt là các thủ tục hành chính ở cấp xã. Hiện nay đối 03 thủ tục hành chính giải quyết ở cấp xã, trung bình khoảng 70% số người dân được hỏi chỉ cần đi lại 01 lần, hay trung bình 95% đi lại từ 01 đến 02 lần. Đối với 03 thủ tục hành chính giải quyết ở cấp huyện, số người chỉ cần đi lại 01 lần chiếm trung bình khoảng 33% và số người đi lại 02 lần chiếm trung bình là 80% số người được hỏi.

Số người dân phải đi lại từ 03 lần trở lên trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính ở 03 thủ tục hành chính giải quyết tại cấp xã và thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân là 2% - 10% số người được hỏi. Đối với 02 thủ tục còn lại là thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở và thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất có số người dân phải đi lại từ 3 lần trở lên là 16% và 37% số người được hỏi.

c) Sự đúng hạn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

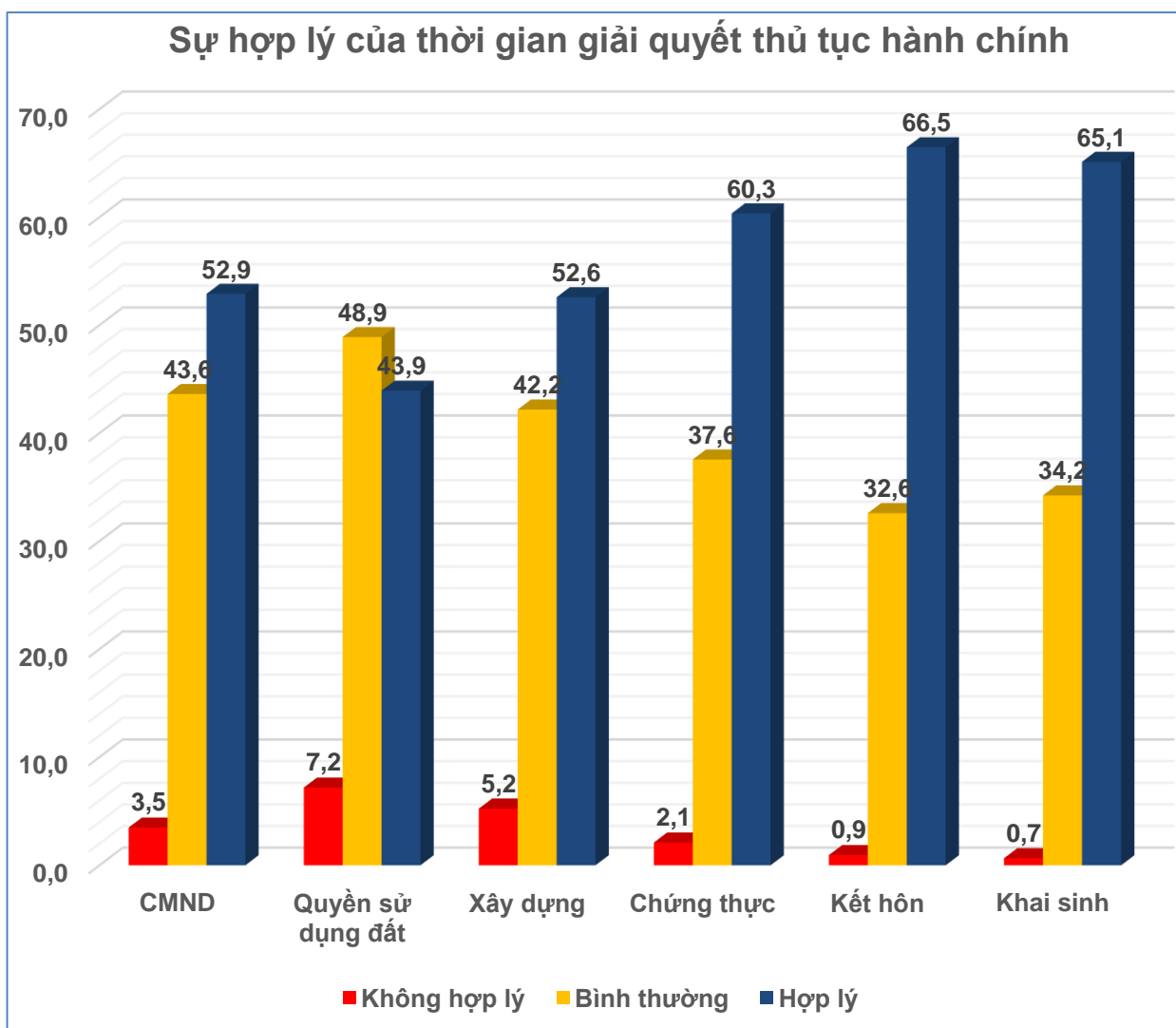


Biểu đồ 24. Sự đúng hạn trả kết quả giải quyết TTHC

Người dân đánh giá khá cao sự đúng hạn của cơ quan hành chính nhà nước trong việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân. Thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, mặc dù được đánh giá thấp nhất trong 06 thủ tục được khảo sát, cũng có 81% người dân được hỏi cho rằng kết quả được trả đúng hạn và 2,8% trả sớm hơn hạn. Thủ tục Đăng ký kết hôn được đánh giá cao nhất về sự đúng hạn với 89,1% người dân được hỏi khẳng định nhận kết quả đúng hạn và 9,1% nhận kết quả sớm hơn hạn.

Tuy nhiên, các cơ quan hành chính nhà nước giải quyết 06 thủ tục được khảo sát vẫn còn phải cải thiện để đảm bảo không lỡ hạn trả kết quả cho người dân, bởi vẫn còn 1,8% - 16,1% người dân được hỏi nói rằng họ bị lỡ hạn.

d) Sự hợp lý của thời gian giải quyết thủ tục hành chính:

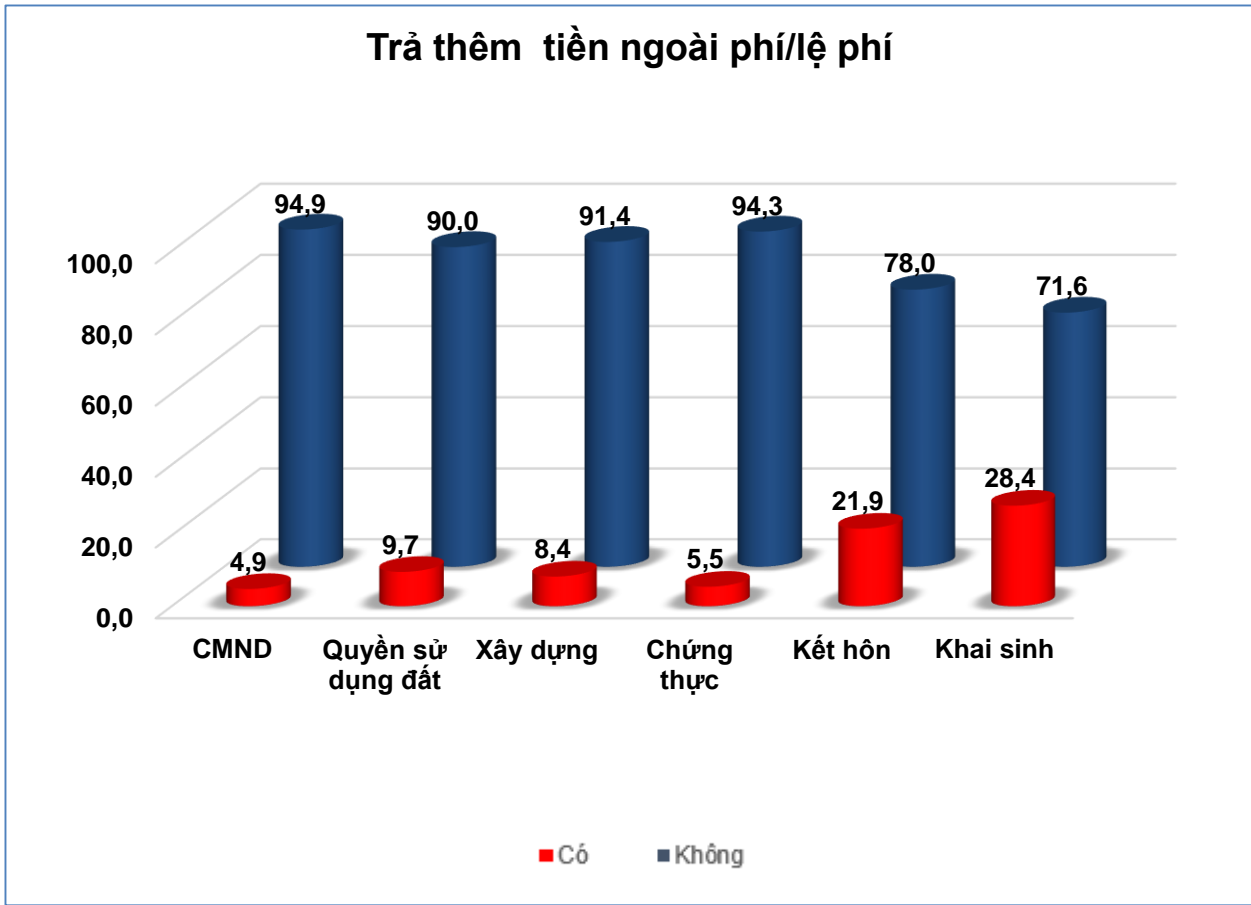


Biểu đồ 25. Sự hợp lý của thời gian giải quyết TTHC

Thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định chưa thực sự hợp lý trong mắt người dân. 06 thủ tục được khảo sát chỉ nhận được từ 43,9% - 66,5% (trung bình là 56,8%) ý kiến đánh giá hợp lý từ những người dân được hỏi, trong đó thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất nhận được tỷ lệ thấp nhất là 43,9%.

Trong thời gian qua, các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương đã triển khai rà soát, cắt giảm thời gian giải quyết, đơn giản hóa và công khai thủ tục hành chính theo chỉ đạo của Chính phủ và lãnh đạo chính quyền địa phương. Kết quả khảo sát trên khẳng định các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương vẫn còn phải tiếp tục việc cắt giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

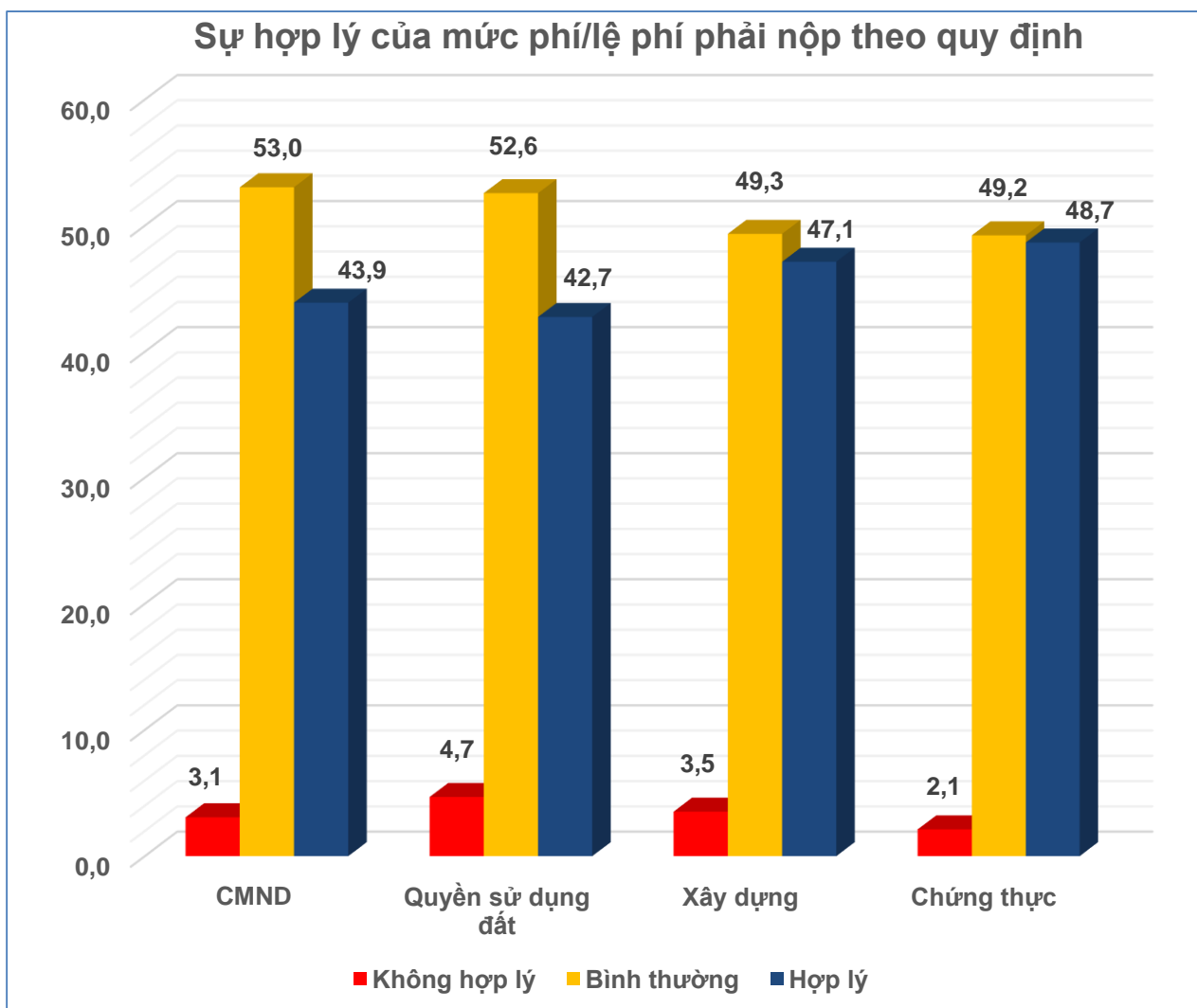
đ) Trả thêm tiền ngoài phí/lệ phí:



Biểu đồ 26. Chi phí ngoài quy định

Toàn bộ 06 thủ tục được khảo sát đều có tình trạng người dân phải trả thêm tiền ngoài phí, lệ phí phải nộp/không phải nộp theo quy định của Chính phủ. 02 thủ tục hành chính hiện nay mà Chính phủ quy định không thu phí, lệ phí đối với người dân, gồm cấp Giấy đăng ký kết hôn và cấp Giấy khai sinh lại là 02 thủ tục có nhiều người trả tiền ngoài quy định nhất, chiếm 21,9% và 28,4% số người được hỏi. 04 thủ tục còn lại có số người dân khẳng định phải trả thêm tiền ngoài phí, lệ phí chiếm từ 4,9% - 9,7% số người được hỏi.

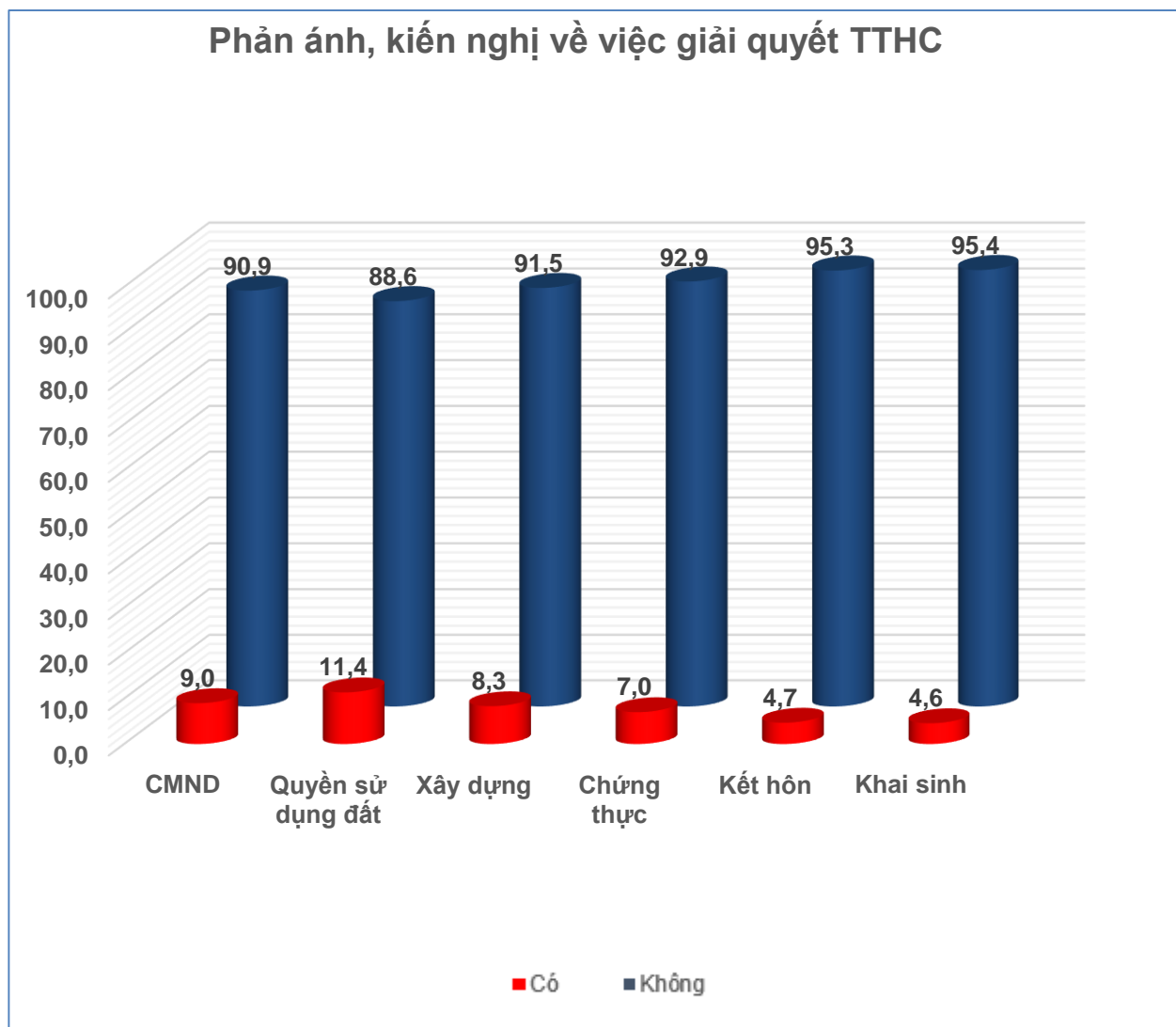
e) Sự hợp lý của mức phí, lệ phí phải nộp theo quy định:



Biểu đồ 27. Sự hợp lý của mức phí/lệ phí phải nộp theo quy định

Trong số 06 thủ tục hành chính được khảo sát, có 04 thủ tục được quy định thu phí, lệ phí, gồm: Thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân; thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; thủ tục Cấp phép xây dựng nhà ở và thủ tục cấp Chứng thực. Chỉ có 42,7% - 48,7% số người được hỏi cho rằng mức phí, lệ phí theo quy định hiện nay ở 04 thủ tục trên là hợp lý. Phần lớn số người được hỏi đánh giá mức phí, lệ phí hiện nay là bình thường, từ 49,2% - 53%, và một số ít người được hỏi cho rằng mức phí, lệ phí họ phải nộp theo quy định là cao, từ 2,1% - 4,7%.

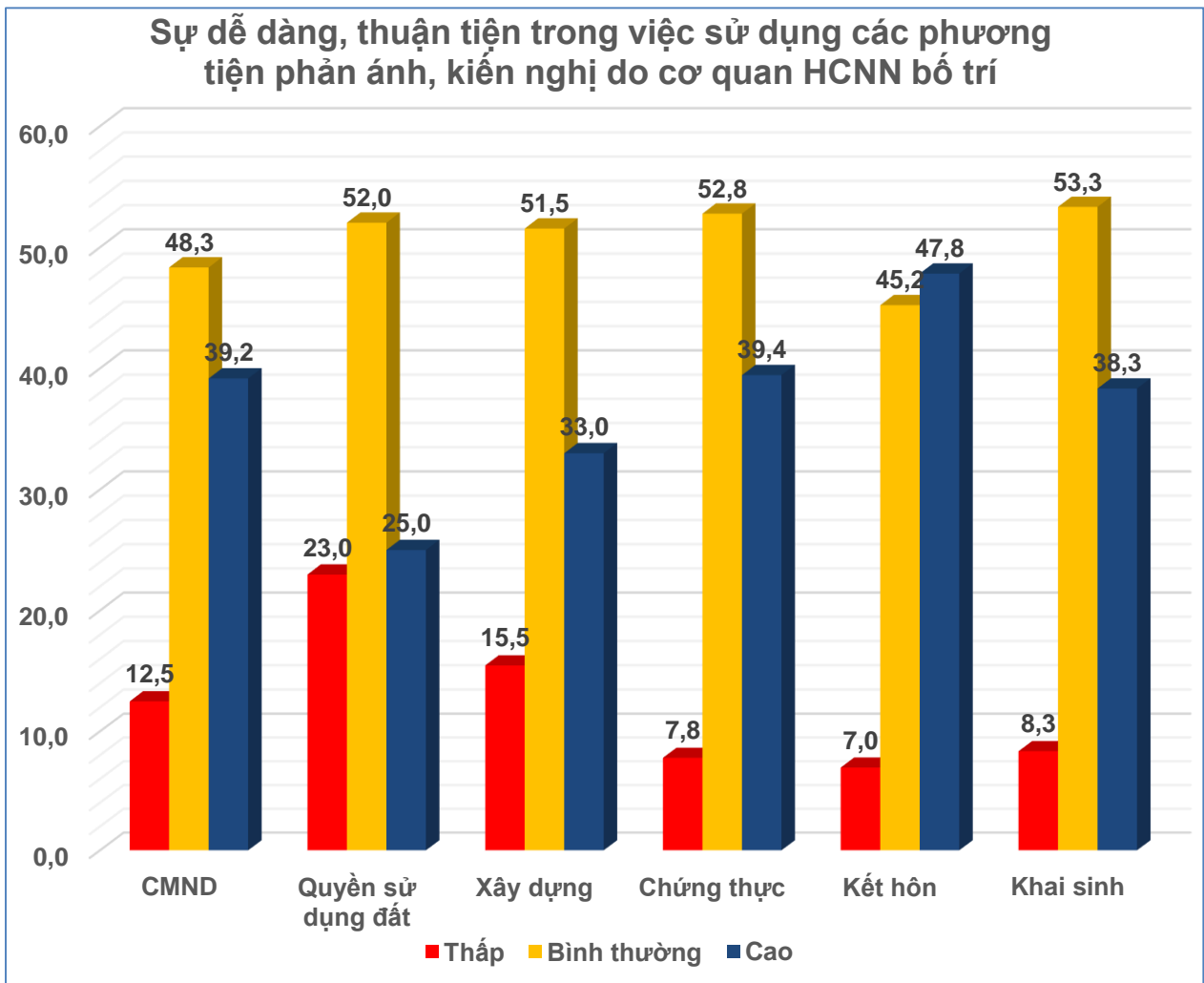
g) Phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết thủ tục hành chính:



Biểu đồ 28. Phản ánh, kiến nghị về giải quyết TTHC

Dư luận hiện nay có nhiều phàn nàn về việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước, tuy nhiên kết quả khảo sát cho thấy số người dân có phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước đối với 06 thủ tục được khảo sát là không nhiều, chỉ chiếm từ 4,6% - 11,4% số người được hỏi; trong đó, thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất nhận được nhiều phản ánh, kiến nghị nhất và thủ tục cấp Giấy khai sinh nhận được ít nhất.

h) Sự dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các phương tiện phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí:



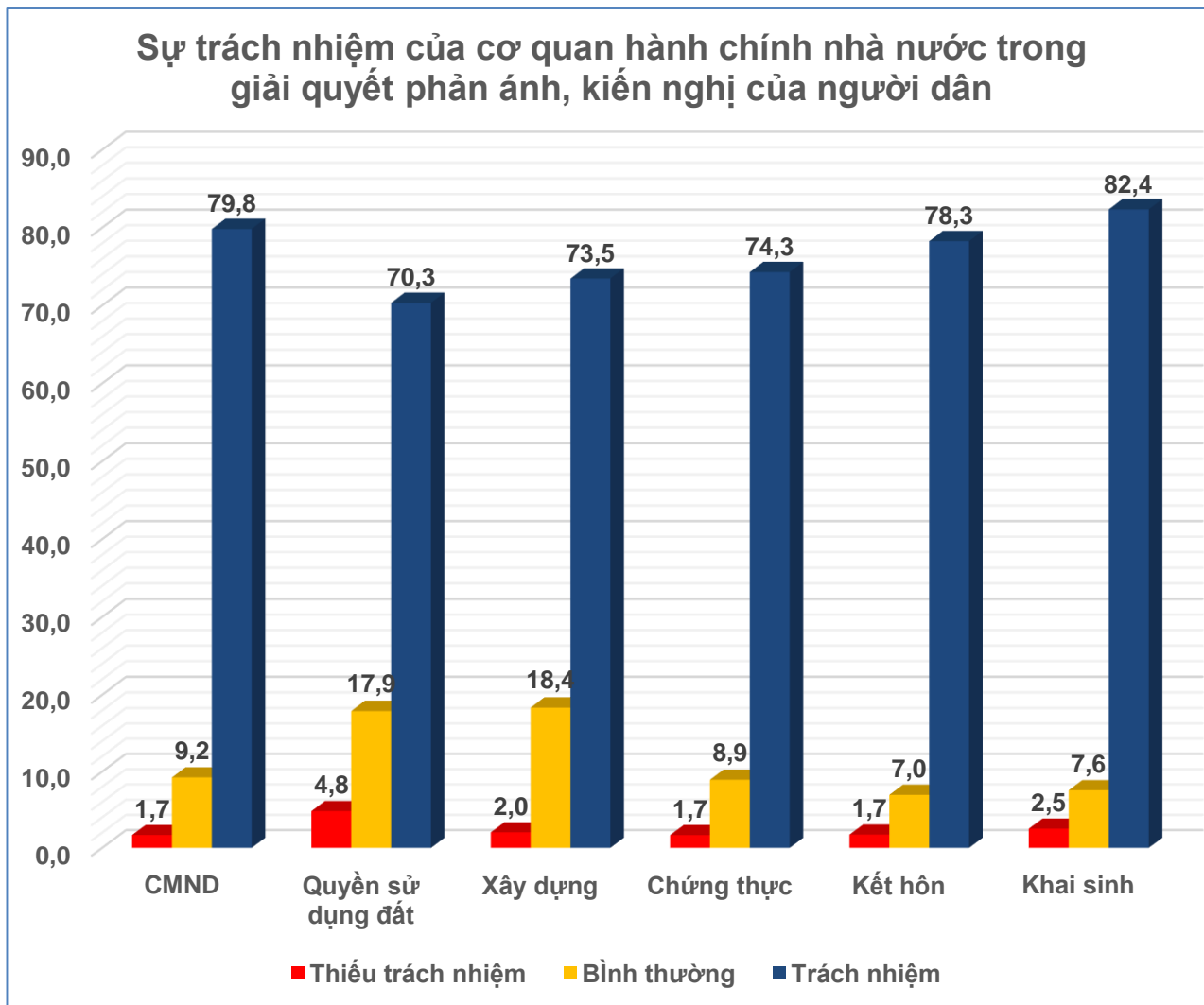
Biểu đồ 29. Sự dễ dàng, thuận tiện trong sử dụng các phương tiện phản ánh, kiến nghị

Những người dân đã từng có phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết thủ tục hành chính nhà nước đánh giá không cao về sự dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các phương tiện, hình thức mà cơ quan hành chính nhà nước bố trí. Chỉ có 25% - 39,4% số người đã từng có phản ánh, kiến nghị (Bảng 9) cho rằng dễ sử dụng các phương tiện, hình thức phản ánh, kiến nghị mà cơ quan hành chính nhà nước đã bố trí, còn lại 45,2% - 48,3% đánh giá bình thường và 7% - 23% đánh giá là khó khăn, bất tiện.

Các chỉ số trên nói lên rằng các cơ quan hành chính nhà nước cần phải hành động ngay để đảm bảo người dân được dễ dàng, thuận tiện trong phản ánh, kiến

ngộ với cơ quan về việc giải quyết thủ tục hành chính. Có như vậy mới đảm bảo xây dựng được một nền hành chính dân chủ, phục vụ, chuyên nghiệp.

i) Sự trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước trong việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân:



Biểu đồ 30. Sự trách nhiệm của CQHC trong giải quyết phản ánh, kiến nghị

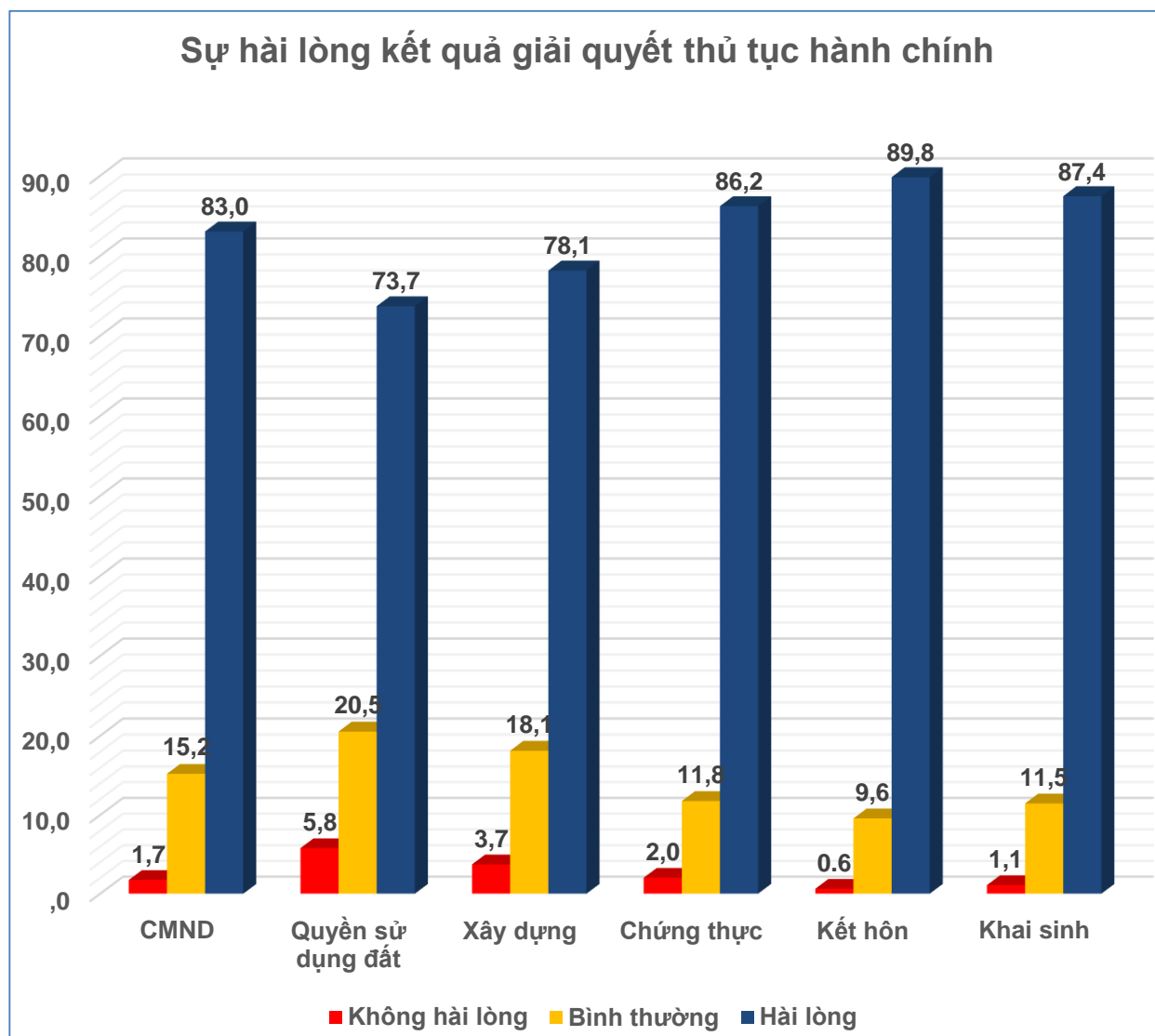
Kết quả cho thấy, sự trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước trong việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân được đánh giá khá tích cực. 70,3% - 82,4% số người đã từng có phản ánh, kiến nghị đánh giá cơ quan hành chính nhà nước đã có trách nhiệm trong giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân. Tuy nhiên, vẫn còn 1,7 - 4,8% số người đã từng có phản ánh, kiến nghị đánh giá cơ quan hành chính nhà nước còn thiếu trách nhiệm trong giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân trong giải quyết TTHC.

Bảng 9. Tổng hợp đánh giá chất lượng kết quả giải quyết TTHC

Tiêu chí đánh giá	Chứng minh nhân dân	Quyền sử dụng đất	Xây dựng nhà ở	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Thông tin trên giấy tờ người dân nhận được đầy đủ, chính xác	68,5%	60,2%	65,0%	70,1%	77,2%	76,9%
Đi lại 1-2 lần trong quá trình giải quyết TTHC	93%	64%	84%	90%	98%	95%
Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn	93,6%	83,9%	91,0%	96,6%	98,2%	97,3%
Thời gian giải quyết TTHC hợp lý	52,9%	43,9%	52,6%	60,3%	66,5%	65,1%
Không trả thêm tiền ngoài phí/lệ phí	95%	90%	92%	94%	78%	72%
Phí/lệ phí hợp lệ	43,9%	42,7%	47,1%	48,7%	Ko thu	Ko thu
Không có phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết TTHC	90,9%	88,6%	91,5%	92,9%	95,3%	95,4%
Các hình thức phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng (*)	39,2%	25,0%	33,0%	39,4%	47,8%	38,8%
Cơ quan hành chính nhà nước giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân có trách nhiệm (*)	79,8%	70,3%	73,5%	74,3%	78,3%	82,4%

(*) Là đánh giá của những người đã từng có phản ánh, kiến nghị (chiếm 4,5 - 11,4% tổng số người tham gia khảo sát ở 06 thủ tục).

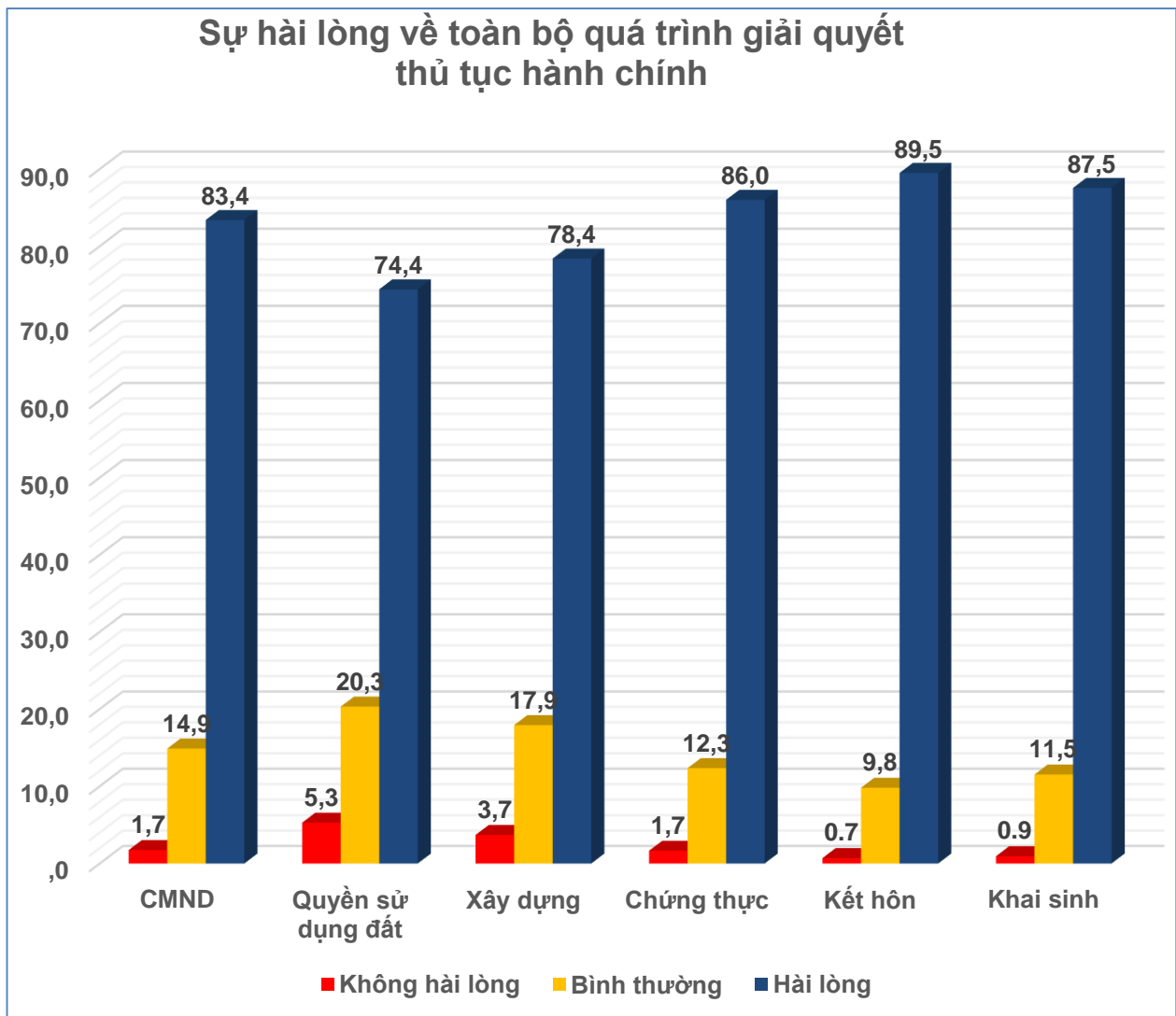
4.2. Sự hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính:



Biểu đồ 31. Sự hài lòng về kết quả giải quyết TTHC

Người dân cũng khá hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà họ nhận được. Số người hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất thấp nhất trong 06 thủ tục hành chính, chiếm 73,7% số người được hỏi và thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn có số người hài lòng về kết quả giải quyết cao nhất, chiếm 89,8% số người được hỏi. Các thủ tục còn lại nhận được sự hài lòng về kết quả giải quyết là 78,1% đối với thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở, 83% đối với thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân, 86,2% đối với thủ tục Chứng thực và 87,4% đối với thủ tục cấp Giấy khai sinh.

5. Sự hài lòng về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính (Sự hài lòng về sự phục vụ hành chính)



Biểu đồ 32. Sự hài lòng về toàn bộ quá trình giải quyết TTHC

Kết quả khảo sát cho thấy người dân khá hài lòng về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính đối với 06 thủ tục hành chính được khảo sát, từ 74,4 - 89,5 số người được hỏi. Sự hài lòng về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính cũng tương tự như sự hài lòng về các yếu tố của quá trình giải quyết thủ tục hành chính (tiếp cận dịch vụ, thủ tục hành chính, sự phục vụ của công chức và kết quả giải quyết), thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất nhận được ít hài lòng nhất, tiếp đến là thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở, thủ tục cấp Chứng minh nhân dân, thủ tục cấp Chứng thực, thủ tục cấp Giấy khai sinh và thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn luôn nhận được nhiều hài lòng nhất.

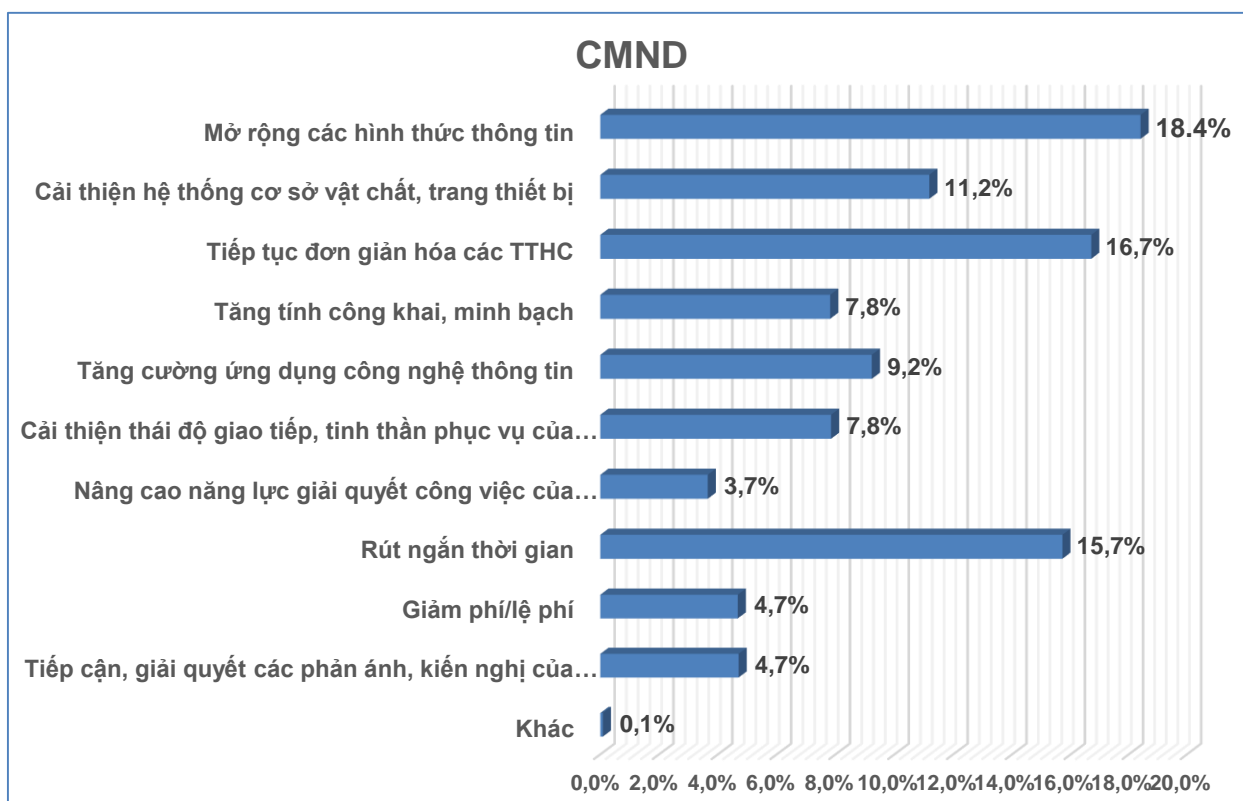
Bảng 10. Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với 06 thủ tục hành chính

STT	Chỉ số hài lòng	CMND	Quyền SDD	Xây dựng nhà ở	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
1	Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ (%)	79,7	73,7	76,9	81,9	86,1	84,2
	- Tổng số người trả lời	1.365	1.295	1.193	2.624	2.548	2.626
	- Tổng số người hài lòng	1.088	954	917	2.148	2.193	2.212
2	Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính (%)	80,9	73,5	76,7	84,8	88,7	86,7
	- Tổng số người trả lời	1.369	1.293	1.204	2.655	2.559	2.642
	- Tổng số người hài lòng	1.108	950	924	2.252	2.271	2.291
3	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của công chức (%)	79,4	74,3	75,4	84,3	87,2	85,3
	- Tổng số người trả lời	1.369	1.297	1.209	2.655	2.553	2.646
	- Tổng số người hài lòng	1.087	964	911	2.239	2.225	2.258
4	Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính (%)	83,0	73,7	78,1	86,2	89,8	87,4
	- Tổng số người trả lời	1.373	1.296	1.208	2.659	2.562	2.644
	- Tổng số người hài lòng	1.140	955	944	2.292	2.301	2.312
5	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (%)	83,4	74,4	78,4	86,0	89,5	87,5
	- Tổng số người trả lời	1.379	1.305	1.217	2.659	2.571	2.658
	- Tổng số người hài lòng	1.150	971	954	2.287	2.301	2.327

6. Gợi ý của người dân về các nội dung ưu tiên cần cải tiến trong việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước

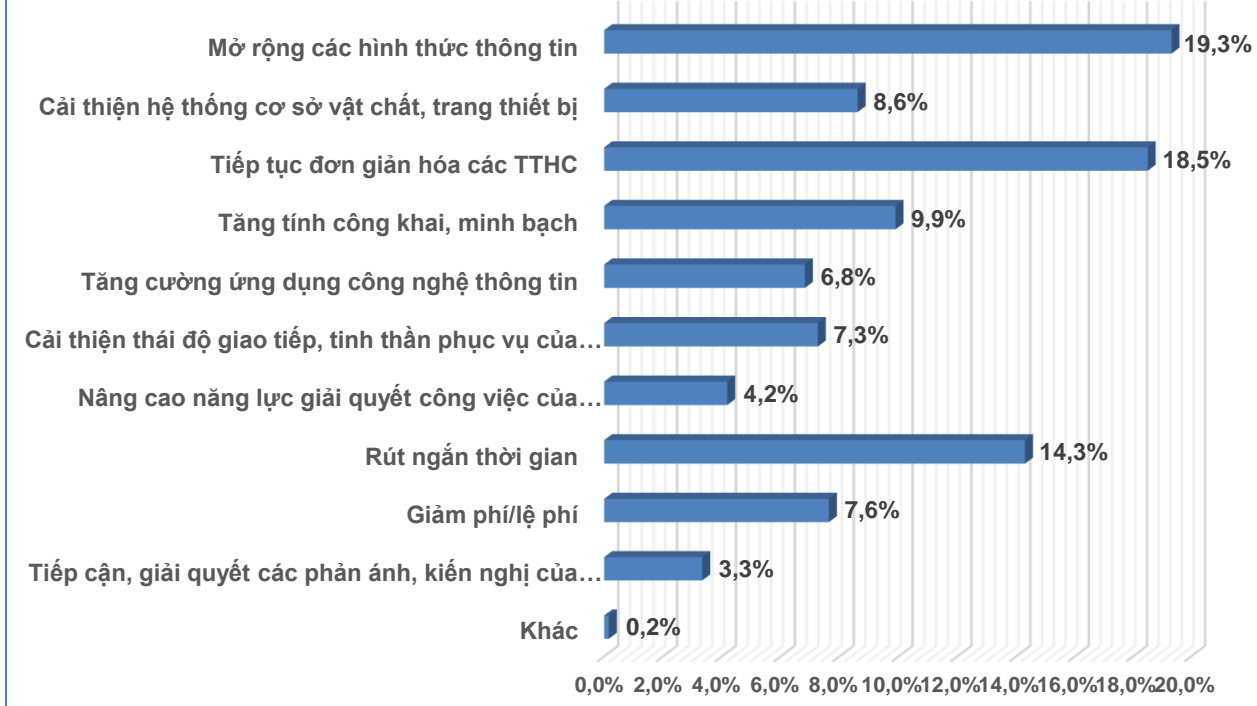
Khi được đề nghị chọn ưu tiên 03 nội dung của quá trình giải quyết thủ tục hành chính để cải tiến, các thủ tục hành chính giải quyết ở cấp huyện được người dân chọn 03 nội dung giống nhau và tương tự như vậy, các thủ tục hành chính giải quyết ở cấp xã cũng được người dân chọn 03 nội dung giống nhau.

03 nội dung được chọn để cải tiến đối với các thủ tục hành chính giải quyết ở cấp huyện là (sắp xếp lần lượt theo mức độ ưu tiên cao đến thấp): (i) mở rộng các hình thức thông tin; (ii) tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính; (iii) rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, với số người lựa chọn trong khoảng 21,9% - 12,4%. Trong khi đó, 03 nội dung được chọn để cải tiến đối với các thủ tục hành chính ở cấp xã là: (i) mở rộng các hình thức thông tin; (ii) tiếp tục đơn giản hóa hành chính; (iii) cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị, với số người lựa chọn trong khoảng 21,3 - 13,2%.

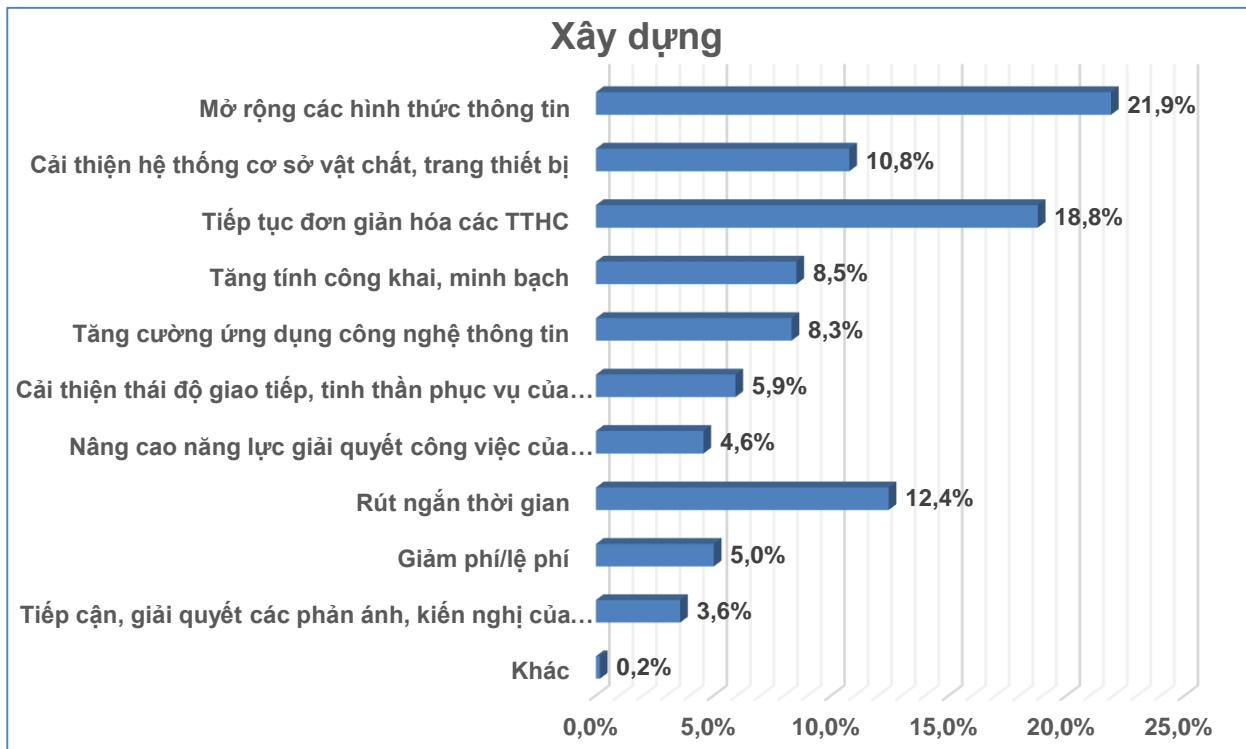


Biểu đồ 33. Gợi ý cải tiến nâng cao chất lượng cấp CMND

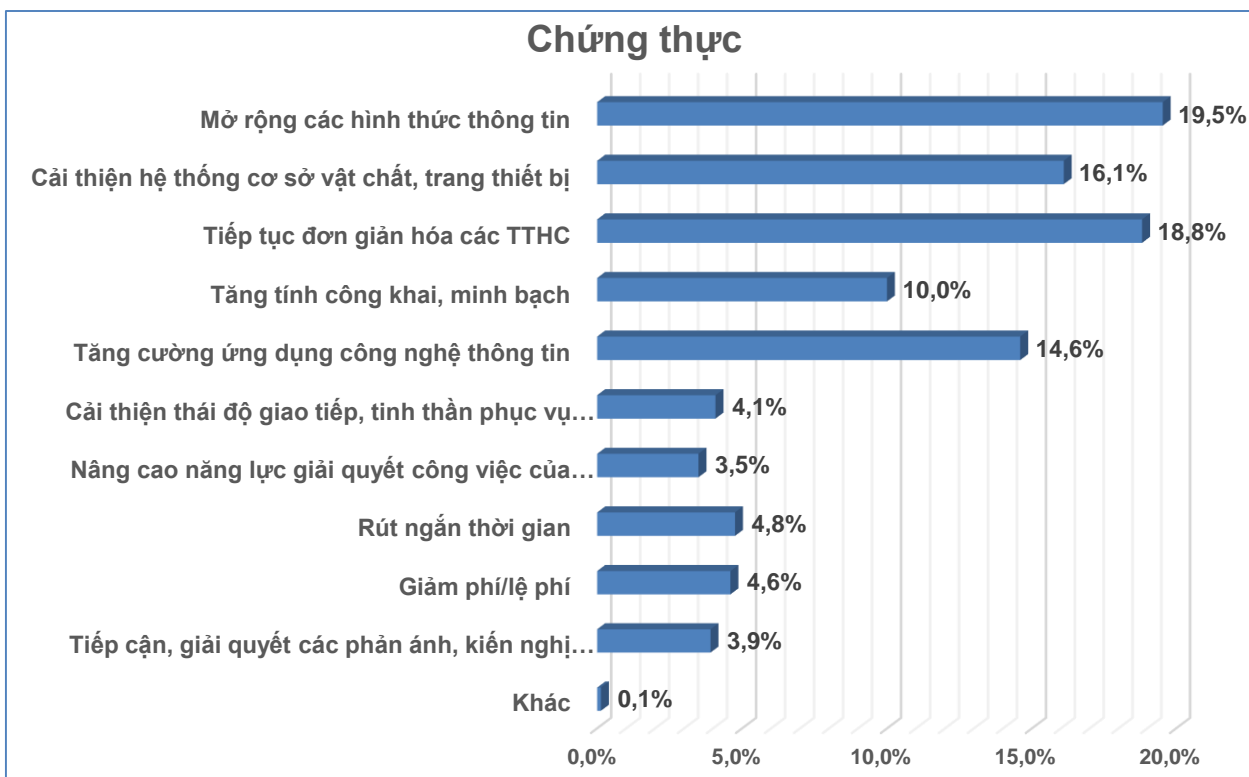
Quyền sử dụng đất



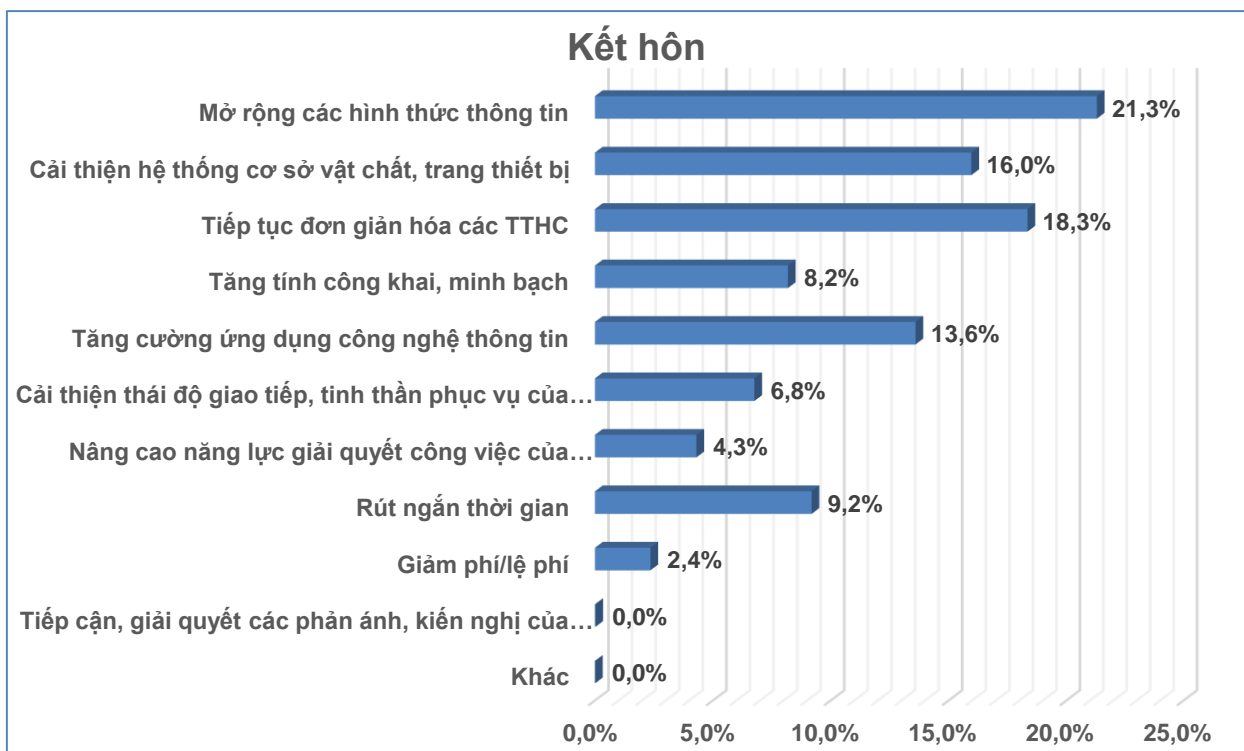
Biểu đồ 34. Gợi ý cải tiến nâng cao chất lượng cấp GCNQSD



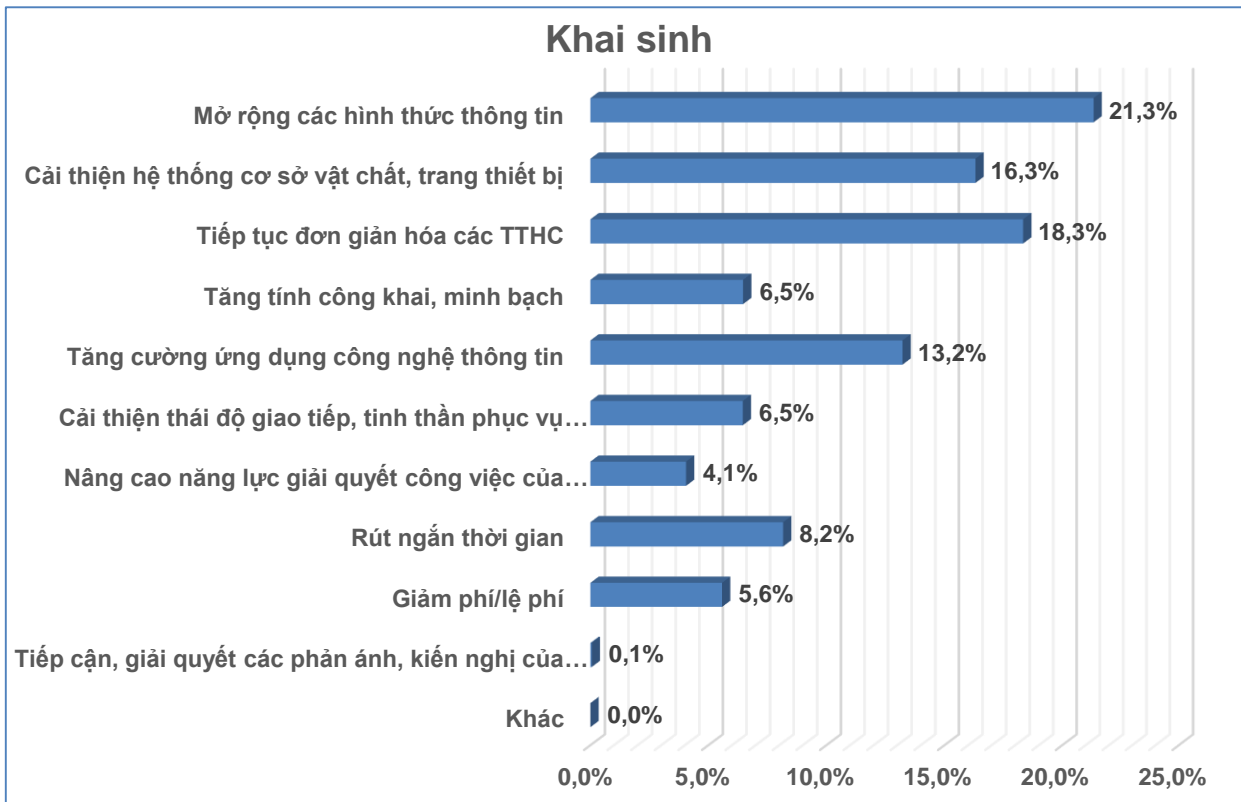
Biểu đồ 35. Gợi ý cải tiến nâng cao chất lượng cấp Giấy phép xây dựng



Biểu đồ 36. Gợi ý cải tiến nâng cao chất lượng Chứng thực



Biểu đồ 37. Gợi ý cải tiến nâng cao chất lượng cấp Đăng ký kết hôn



Biểu đồ 38. Gợi ý cải tiến nâng cao chất lượng cấp Giấy khai sinh

PHẦN III

KẾT LUẬN

I. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Đây là lần đầu tiên Bộ Nội vụ tiến hành đo lường, xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính trên phạm vi cả nước. Quá trình triển khai đã được hỗ trợ, phối hợp tích cực, trách nhiệm của Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam và các địa phương, các cơ quan liên quan. Đặc biệt, quá trình khảo sát tại 108 đơn vị hành chính cấp xã có sự phối hợp thực hiện và giám sát của Mặt trận Tổ quốc và Hội Cựu chiến binh các cấp ở địa phương, đảm bảo tính khách quan, trung thực của dữ liệu khảo sát ở mức độ cao.

2. Phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, nhiều giai đoạn được áp dụng để chọn mẫu các địa phương và người dân, tổ chức làm đối tượng khảo sát xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015, do vậy bảo đảm được tính khoa học, khách quan, đại diện của mẫu khảo sát. 108 xã, phường, thị trấn được chọn khảo sát từ 36 quận, huyện, thành phố thuộc tỉnh của 10 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, đảm bảo trong đó có xã, phường, thị trấn đại diện cho đô thị, nông thôn, miền núi; kinh tế phát triển tốt, trung bình và yếu và đại diện cho 07 vùng trong cả nước. 06 thủ tục hành chính được chọn khảo sát là những thủ tục hành chính có liên quan mật thiết tới đời sống của người dân, được người dân và xã hội đặc biệt quan tâm, bao gồm cả các thủ tục phức tạp, khó khăn cũng như các thủ tục đơn giản, dễ dàng. Việc khảo sát bằng cách trực tiếp phát phiếu hỏi cho người dân trả lời tại một điểm tập trung, công khai ở mỗi xã, phường, thị trấn với sự tham gia triển khai khảo sát và giám sát khảo sát của các cơ quan Nội vụ, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam từ cấp Trung ương đến cấp xã tạo được lòng tin của người dân cũng như đảm bảo tính khách quan, tin cậy của kết quả khảo sát.

3. Kết quả triển khai xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2015 không chỉ đưa ra các Chỉ số hài lòng mà còn đưa ra các Chỉ số đánh giá chất lượng. Các chỉ số thu được sẽ được sử dụng làm chỉ số gốc để so sánh với các chỉ số xác định trong những năm tiếp theo, nhằm theo dõi sự thay đổi, cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước. Kết quả tính toán các chỉ số cho thấy các Chỉ số hài lòng chung cả nước của 06 thủ tục hành chính được khảo sát là khá cao. Đồng thời có sự khác biệt tương đối rõ nét về Chỉ số hài

lòng của người dân, tổ chức đối với từng thủ tục hành chính được khảo sát. Điều này phù hợp với thực tế hiện nay, việc giải quyết thủ tục cấp Giấy khai sinh, Đăng ký kết hôn, Chứng thực... của các cơ quan hành chính cơ bản đã được cải thiện hơn trước, chất lượng dịch vụ tốt và có kết quả hài lòng của người dân cao hơn đối với các thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp Giấy phép xây dựng nhà ở... hiện còn đang rườm rà, phức tạp, gây khó khăn, bức xúc cho người dân, tổ chức. So sánh tương quan giữa các chỉ số đánh giá về chất lượng với chỉ số hài lòng theo từng yếu tố và toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho thấy, các chỉ số đánh giá về chất lượng các yếu tố của dịch vụ thấp hơn so với các chỉ số hài lòng của từng yếu tố và Chỉ số hài lòng về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính ở cả 06 thủ tục hành chính được khảo sát và có sự khác biệt rõ rệt giữa các tỉnh, thành phố. Điều này cần phải tiếp tục nghiên cứu, tìm ra nguyên nhân, các yếu tố ảnh hưởng quan trọng, quyết định đến sự hài lòng của người dân, tổ chức và mối quan hệ giữa đánh giá chất lượng và mức độ hài lòng, để bảo đảm độ tin cậy của kết quả khảo sát, đồng thời giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các biện pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

II. KIẾN NGHỊ

1. Kết quả xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cung cấp thông tin về sự hài lòng và cảm nhận, đánh giá của người dân về quá trình cung cấp dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước. Đây là một nguồn thông tin tương đối khách quan, chính xác về kết quả và tác động của cải cách hành chính đối với người dân, tổ chức. Đề nghị các bộ, ngành, địa phương nghiên cứu, khai thác các thông tin này một cách hiệu quả trong công tác quản lý, qua đó thực hiện các biện pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công, đáp ứng yêu cầu, nguyện vọng của người dân.

2. Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước là một phương pháp thu thập thông tin, đánh giá về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính theo hướng dân chủ, công khai, minh bạch. Trên cơ sở kinh nghiệm triển khai thực tế trên phạm vi cả nước, Bộ Nội vụ tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện nội dung, phương thức tổ chức thực hiện để Phương pháp này ngày càng phù hợp, sát với yêu cầu thực tiễn. Để kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính thực sự khách quan, chất lượng và hữu ích, phục vụ cho mục tiêu xây dựng nền hành chính phục vụ, đề nghị các cơ quan hành chính các cấp, các tổ chức chính trị - xã hội, người dân và doanh nghiệp tiếp tục quan tâm, phối

hợp chặt chẽ, hiệu quả với Bộ Nội vụ trong quá trình khảo sát xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

3. Đề nghị Chính phủ chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương quan tâm triển khai khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức trong quá trình thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, lấy đó làm cơ sở để cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, xây dựng nền hành chính phục vụ.

Đề nghị các bộ, ngành quản lý các lĩnh vực thủ tục hành chính được khảo sát xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính căn cứ các thông tin thu thập được có những giải pháp, hành động kịp thời nhằm tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính, cải thiện các điều kiện cần thiết, nâng cao năng lực đội ngũ công chức để phục vụ người dân, tổ chức tốt hơn.

4. Đề nghị các bộ, ngành và địa phương tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về mục đích, ý nghĩa của Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nhằm nâng cao hiểu biết và tinh thần trách nhiệm của người dân, tổ chức trong việc tham gia đánh giá kết quả cải cách hành chính, góp phần tích cực xây dựng nền hành chính dân chủ, phục vụ nhân dân./.

Phụ lục
PHÂN TÍCH KẾT QUẢ KHẢO SÁT TẠI CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ

Phụ lục I

Đánh giá về chất lượng tiếp cận dịch vụ và sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ của các tỉnh, thành phố (% đánh giá tốt và rất tốt)

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Dễ dàng, thuận tiện khi tìm hiểu thông tin về việc giải quyết TTHC						
Cà Mau	48,4	52,9	34,9	65,2	67,3	57,6
Đà Nẵng	82,6	80,4	74,5	89,4	92,9	89,0
Đắk Lắk	43,8	34,6	37,1	41,3	52,3	46,1
Hà Nội	63,4	42,3	55,8	63,0	74,0	69,2
Hà Tĩnh	45,1	35,1	52,8	42,6	53,8	47,0
TP. Hồ Chí Minh	56,2	53,4	51,0	53,6	61,5	64,8
Hưng Yên	32,5	90,6	46,2	44,4	58,1	51,9
Lai Châu	45,1	35,1	52,8	42,6	53,8	47,0
Quảng Ninh	59,1	44,9	64,1	59,5	70,9	68,8
Tây Ninh	52,8	43,1	39,7	58,2	57,2	55,6
Thông tin tìm hiểu được về việc giải quyết TTHC đầy đủ, chính xác						
Cà Mau	48,4	52,9	34,9	65,2	67,3	57,6
Đà Nẵng	89,2	81,8	79,1	91,0	92,2	89,4
Đắk Lắk	50,0	34,3	40,2	46,3	56,0	46,1

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Hà Nội	67,2	46,7	64,6	69,6	78,7	71,8
Hà Tĩnh	46,3	45,6	61,1	42,6	63,8	55,0
TP. HỒ CHÍ MINH	56,5	56,4	50,6	58,0	66,5	66,4
Hưng Yên	40,9	29,2	42,3	50,2	62,0	49,6
Lai Châu	46,3	45,6	61,1	42,6	63,8	55,0
Quảng Ninh	65,5	48,6	67,4	64,2	76,6	75,2
Tây Ninh	56,9	42,2	49,3	62,5	57,6	61,3
Trang thiết bị tại nơi giải quyết thủ tục hành chính hiện đại, đầy đủ						
Cà Mau	53,2	43,7	34,9	56,1	57,7	57,1
Đà Nẵng	45,6	58,1	54,8	49,8	57,6	55,0
Đắk Lắk	39,6	29,5	36,1	37,7	46,4	34,0
Hà Nội	67,7	40,5	53,6	54,1	67,1	62,4
Hà Tĩnh	36,3	42,1	33,3	33,8	39,6	35,6
TP. HỒ CHÍ MINH	82,5	85,6	77,3	87,4	85,9	87,4
Hưng Yên	33,9	26,3	40,4	37,6	50,2	42,0
Lai Châu	36,3	42,1	33,3	33,8	39,6	35,6
Quảng Ninh	56,4	48,6	47,8	52,7	63,1	65,4
Tây Ninh	51,2	51,0	44,4	59,6	55,1	59,3
Dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng các trang thiết bị tại nơi giải quyết TTHC						
Cà Mau	49,2	40,0	33,3	61,0	65,4	61,2

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Đà Nẵng	80,3	84,5	78,1	87,4	87,5	86,5
Đắk Lắk	39,8	30,7	34,4	37,7	45,6	37,2
Hà Nội	60,5	40,5	56,9	54,7	67,3	63,2
Hà Tĩnh	44,3	38,6	37,1	38,8	49,1	44,7
TP. Hồ Chí Minh	49,1	58,1	55,2	51,7	58,4	55,5
Hưng Yên	36,1	25,8	36,5	35,6	53,5	42,4
Lai Châu	44,3	38,6	37,1	38,8	49,1	44,7
Quảng Ninh	56,6	42,9	45,7	53,7	64,6	67,1
Tây Ninh	58,1	43,4	39,7	55,8	53,6	59,8
Nơi ngồi chờ làm thủ tục hành chính tiện nghi, thoải mái						
Cà Mau	45,2	46,0	28,6	49,4	48,7	45,5
Đà Nẵng	79,4	83,6	76,1	87,3	86,7	88,6
Đắk Lắk	32,3	26,7	35,4	36,6	44,3	34,9
Hà Nội	56,8	39,9	59,0	57,7	62,2	60,7
Hà Tĩnh	37,0	33,9	36,1	38,9	38,9	40,0
TP. Hồ Chí Minh	46,6	56,5	55,9	50,5	56,6	55,8
Hưng Yên	20,7	22,1	30,8	35,7	53,5	39,3
Lai Châu	37,0	33,9	36,1	38,9	38,9	40,0
Quảng Ninh	50,5	52,3	54,9	56,0	57,1	61,4
Tây Ninh	54,5	44,1	42,6	54,6	53,8	47,2

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ						
Cà Mau	85,5	65,1	72,6	87,7	95,5	82,8
Đà Nẵng	94,1	92,5	94,0	96,4	99,2	98,8
Đắk Lắk	80,9	69,9	73,4	65,2	82,7	80,6
Hà Nội	78,0	61,9	70,9	81,7	88,1	82,7
Hà Tĩnh	90,1	89,5	80,0	80,5	85,8	82,3
TP. Hồ Chí Minh	77,5	83,1	73,6	84,1	83,2	83,9
Hưng Yên	62,5	53,2	56,9	67,5	83,1	74,0
Lai Châu	90,1	89,5	80,0	80,5	85,8	82,3
Quảng Ninh	78,0	65,1	71,7	77,4	87,8	87,7
Tây Ninh	78,7	73,3	75,0	81,1	70,6	85,0

Phụ lục II

Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính và sự hài lòng về thủ tục hành chính giữa các tỉnh, thành phố (% đánh giá tốt và rất tốt)

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Các quy định về TTHC được công khai đầy đủ						
Cà Mau	46,8	46,0	42,9	67,5	66,5	60,4
Đà Nẵng	85,8	82,3	77,2	86,5	91,4	89,8
Đắk Lắk	49,5	35,6	43,3	49,1	55,4	47,4
Hà Nội	62,1	44,0	66,9	69,4	81,8	74,3
Hà Tĩnh	51,2	49,1	50,0	43,7	56,1	59,1
TP. Hồ Chí Minh	54,9	63,1	56,5	62,6	66,7	71,2
Hưng Yên	39,1	30,2	50,0	51,8	60,9	52,3
Lai Châu	51,2	49,1	50,0	43,7	56,1	59,1
Quảng Ninh	61,8	49,5	69,6	66,7	71,1	71,6
Tây Ninh	53,7	47,1	48,5	61,5	56,4	59,3
Hồ sơ làm TTHC đơn giản, dễ kê khai						
Cà Mau	47,5	50,6	41,3	63,4	65,8	60,0
Đà Nẵng	78,3	75,8	67,1	85,8	89,8	89,2
Đắk Lắk	48,4	29,5	42,7	44,9	49,5	46,3
Hà Nội	63,5	37,2	61,3	65,9	79,5	74,8
Hà Tĩnh	46,3	42,9	50,0	48,1	55,7	52,7

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
TP. Hồ Chí Minh	54,7	53,0	53,2	58,9	65,4	69,0
Hưng Yên	39,3	25,0	40,4	42,1	57,7	46,4
Lai Châu	46,3	42,9	50,0	48,1	55,7	52,7
Quảng Ninh	70,9	45,8	59,3	66,7	75,3	71,0
Tây Ninh	57,7	41,2	46,3	60,8	57,3	58,5
Quy trình giải quyết TTHC thuận tiện						
Cà Mau	41,9	43,0	40,3	70,7	62,8	63,3
Đà Nẵng	85,0	75,8	69,6	89,7	91,3	88,7
Đắk Lắk	43,2	25,7	35,4	47,4	50,0	47,6
Hà Nội	62,1	41,3	62,6	65,3	80,6	74,1
Hà Tĩnh	45,1	45,6	47,2	44,0	52,8	54,5
TP. Hồ Chí Minh	55,3	55,6	54,0	60,4	64,7	69,9
Hưng Yên	38,3	22,1	43,1	45,4	58,0	6,4
Lai Châu	45,1	45,6	47,2	44,0	52,8	54,5
Quảng Ninh	68,2	43,9	62,2	63,5	74,2	73,4
Tây Ninh	65,0	49,0	45,2	65,4	58,1	58,8
Sự hài lòng về TTHC						
Cà Mau	87,1	72,1	79,4	93,9	96,8	91,1
Đà Nẵng	94,1	89,3	88,8	95,5	99,2	98,2
Đắk Lắk	76,6	62,1	72,9	72,9	83,7	82,6

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Hà Nội	76,2	65,6	74,0	83,5	92,9	86,0
Hà Tĩnh	87,5	87,7	75,0	81,3	88,8	87,6
TP. Hồ Chí Minh	86,3	80,8	72,1	85,8	85,2	86,2
Hưng Yên	63,7	53,8	59,6	71,4	79,0	73,7
Lai Châu	87,5	87,7	75,0	81,3	88,8	87,6
Quảng Ninh	80,0	62,3	73,9	81,8	88,3	87,5
Tây Ninh	78,2	75,0	75,6	84,4	82,1	84,0

Phụ lục III

Đánh giá về chất lượng phục vụ của công chức và sự hài lòng về sự phục vụ của công chức các tỉnh, thành phố (% đánh giá tốt và rất tốt)

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Công chức giao tiếp lịch sự, đúng mực						
Cà Mau	52,5	47,1	52,4	75,6	66,7	66,5
Đà Nẵng	80,1	81,3	74,1	91,2	89,8	91,1
Đắk Lắk	44,7	37,1	42,7	47,2	53,9	50,8
Hà Nội	61,1	50,0	67,4	74,8	75,8	76,2
Hà Tĩnh	48,1	45,5	52,8	54,5	57,4	59,2
TP. Hồ Chí Minh	53,4	57,5	57,3	58,4	68,9	69,3
Hưng Yên	35,7	32,3	34,6	45,6	65,0	55,5
Lai Châu	48,1	45,5	52,8	54,5	57,4	59,2
Quảng Ninh	60,0	50,5	64,1	72,0	73,2	73,1
Tây Ninh	61,8	51,0	42,6	65,0	63,6	58,3
Công chức tận tình, chu đáo						
Cà Mau	51,6	53,5	52,4	78,0	71,8	68,0
Đà Nẵng	75,1	77,1	73,6	92,6	92,2	91,3
Đắk Lắk	51,1	28,6	41,2	51,9	53,9	47,6
Hà Nội	61,7	46,7	63,3	76,1	78,1	74,7
Hà Tĩnh	50,0	50,9	61,1	60,9	65,7	59,8

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
TP. Hồ Chí Minh	55,7	57,1	54,0	59,5	67,0	68,2
Hưng Yên	32,2	27,4	31,4	46,6	69,3	56,9
Lai Châu	50,0	50,9	61,1	60,9	65,7	59,8
Quảng Ninh	63,6	53,3	66,3	72,5	73,2	76,3
Tây Ninh	63,1	50,0	43,0	65,4	64,7	57,9
Công chức hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu						
Cà Mau	57,4	47,1	49,2	74,2	72,9	68,8
Đà Nẵng	76,3	81,9	74,5	89,4	92,2	91,1
Đắk Lắk	49,5	33,7	44,3	48,4	53,4	52,6
Hà Nội	59,6	49,7	63,3	72,4	81,8	78,1
Hà Tĩnh	55,6	42,1	62,9	49,3	61,3	61,4
TP. Hồ Chí Minh	56,1	55,6	53,8	59,8	67,6	68,7
Hưng Yên	40,0	26,0	40,4	47,5	63,9	48,5
Lai Châu	55,6	42,1	62,9	49,3	61,3	61,4
Quảng Ninh	70,0	51,9	68,5	75,4	79,7	76,9
Tây Ninh	65,0	52,0	46,7	59,2	61,1	63,6
Công chức thành thạo, tuân thủ đúng quy định						
Cà Mau	59,7	42,4	54,0	74,2	73,1	65,9
Đà Nẵng	75,5	81,8	81,3	89,4	90,6	92,2
Đắk Lắk	51,6	33,3	41,7	53,5	54,4	50,8

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Hà Nội	66,1	50,6	65,0	74,2	83,2	78,3
Hà Tĩnh	60,0	42,1	61,1	52,6	63,0	58,3
TP. HỒ CHÍ MINH	61,7	59,5	57,7	59,1	67,7	68,5
Hưng Yên	53,9	33,7	44,2	43,5	64,5	59,8
Lai Châu	60,0	42,1	61,1	52,6	63,0	58,3
Quảng Ninh	70,9	53,3	71,7	74,2	82,3	78,4
Tây Ninh	67,7	50,5	52,2	62,6	59,3	63,6
Sự hài lòng về sự phục vụ của công chức						
Cà Mau	90,3	73,3	77,8	93,9	97,4	91,1
Đà Nẵng	92,4	88,2	89,9	97,3	96,1	97,7
Đắk Lắk	79,8	69,3	68,1	71,7	77,5	80,0
Hà Nội	72,5	67,5	76,4	86,5	92,9	85,6
Hà Tĩnh	80,2	84,2	80,6	81,6	83,2	85,5
TP. HỒ CHÍ MINH	80,9	77,8	71,9	82,3	86,2	83,5
Hưng Yên	65,8	58,9	48,1	68,6	81,4	73,5
Lai Châu	80,2	84,2	80,6	81,6	83,2	85,5
Quảng Ninh	80,9	71,0	76,1	84,5	89,3	87,0
Tây Ninh	79,8	74,5	72,8	85,6	81,3	82,5

Phụ lục IV

Đánh giá về chất lượng kết quả giải quyết TTHC và sự hài lòng về kết quả giải quyết TTHC (% đánh giá tốt và rất tốt)

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Thông tin trên giấy tờ người dân nhận được đầy đủ, chính xác						
Cà Mau	58,1	52,3	46,0	72,6	67,3	65,3
Đà Nẵng	85,5	86,9	79,0	88,5	91,3	92,0
Đắk Lắk	50,5	41,2	53,1	57,2	58,1	55,8
Hà Nội	75,3	45,2	68,9	72,0	89,8	82,5
Hà Tĩnh	52,4	57,1	61,1	55,1	64,8	65,2
TP. Hồ Chí Minh	57,7	59,8	56,1	59,9	68,9	77,0
Hưng Yên	60,5	50,0	61,5	55,9	73,1	70,8
Lai Châu	52,4	57,1	61,1	55,1	64,8	65,2
Quảng Ninh	77,1	58,9	73,9	74,6	81,7	79,3
Tây Ninh	65,0	52,9	55,9	61,5	62,7	67,2
Đi 1 - 2 lần trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính						
Cà Mau	96,4	45,6	79,6	95,4	97,2	97,3
Đà Nẵng	97,1	78,5	90,8	96,4	99,1	100,0
Đắk Lắk	87,0	40,7	82,8	87,6	73,7	95,3
Hà Nội	85,0	64,2	79,5	83,0	97,9	94,2
Hà Tĩnh	97,2	80,0	90,3	93,5	100,0	97,3

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
TP. Hồ Chí Minh	96,0	50,3	74,7	89,2	93,4	91,2
Hưng Yên	87,6	76,1	82,9	72,8	98,4	83,3
Lai Châu	97,2	80,0	90,3	93,5	100,0	97,3
Quảng Ninh	91,7	63,5	82,6	94,2	93,7	97,5
Tây Ninh	98,4	63,4	86,7	87,0	97,6	94,2
Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn						
Cà Mau	93,3	92,0	84,1	95,7	94,8	92,3
Đà Nẵng	79,1	85,3	85,0	82,1	88,5	80,6
Đắk Lắk	77,9	78,4	85,3	83,6	84,7	83,2
Hà Nội	86,7	79,9	94,4	84,6	89,9	87,0
Hà Tĩnh	87,5	88,7	88,9	93,4	92,4	86,3
TP. Hồ Chí Minh	97,8	79,8	85,0	86,6	95,5	93,2
Hưng Yên	76,7	71,3	61,5	82,1	90,4	88,4
Lai Châu	87,5	88,7	88,9	93,4	92,4	86,3
Quảng Ninh	77,8	77,6	90,2	80,9	89,3	88,1
Tây Ninh	93,5	87,3	93,3	92,4	94,9	92,1
Thời gian giải quyết TTHC hợp lý						
Cà Mau	50,0	30,2	38,1	60,1	60,1	57,1
Đà Nẵng	76,8	79,5	78,1	83,8	93,8	86,0
Đắk Lắk	37,9	30,8	36,7	44,6	50,8	40,6

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Hà Nội	52,6	36,1	57,9	60,8	73,1	67,0
Hà Tĩnh	54,9	41,1	36,1	45,1	58,5	59,5
TP. HỒ CHÍ MINH	50,4	43,3	47,1	55,3	61,1	67,5
Hưng Yên	33,7	27,1	34,6	39,6	63,7	48,7
Lai Châu	54,9	41,1	36,1	45,1	58,5	59,5
Quảng Ninh	41,7	31,1	51,1	58,7	56,6	74,0
Tây Ninh	59,5	43,1	44,9	62,1	55,6	55,0
Không trả thêm tiền ngoài phí/lệ phí						
Cà Mau	98,4	94,2	88,7	97,0	80,8	62,4
Đà Nẵng	99,2	92,4	92,7	95,9	56,3	79,3
Đắk Lắk	95,7	90,3	91,7	94,8	80,1	62,1
Hà Nội	90,7	89,6	98,3	93,7	93,0	75,0
Hà Tĩnh	95,1	92,9	88,6	94,0	81,1	77,3
TP. HỒ CHÍ MINH	94,0	90,1	84,9	96,3	58,5	59,3
Hưng Yên	91,0	87,4	94,2	89,0	82,9	71,4
Lai Châu	95,1	92,9	88,6	94,0	81,1	77,3
Quảng Ninh	94,5	91,5	91,1	93,5	76,6	74,3
Tây Ninh	93,5	87,3	90,4	88,5	63,4	62,1
Phí/lệ phí hợp lệ						
Cà Mau	30,5	38,8	28,6	42,9		

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Đà Nẵng	70,0	70,4	71,8	72,3		
Đắk Lắk	28,7	32,7	36,7	36,9		
Hà Nội	41,7	33,3	49,4	46,0		
Hà Tĩnh	27,5	40,4	27,8	35,8		
TP. Hồ Chí Minh	44,1	42,0	45,6	49,4		
Hưng Yên	27,5	43,6	48,1	34,4		
Lai Châu	27,5	40,4	27,8	35,8		
Quảng Ninh	44,9	27,1	38,0	37,3		
Tây Ninh	46,3	38,2	32,4	50,2		
Có phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết TTHC						
Cà Mau	4,8	11,5	14,3	1,2	3,2	5,3
Đà Nẵng	8,7	5,2	2,3	4,1	0	2,6
Đắk Lắk	6,5	14,6	12,8	8,4	13,5	5,2
Hà Nội	9,6	12,8	5,6	8,5	2,0	4,2
Hà Tĩnh	9,0	17,5	17,6	8,8	11,2	6,9
TP. Hồ Chí Minh	9,4	9,9	12,9	8,7	5,2	6,7
Hưng Yên	17,6	21,9	11,8	12,1	4,3	6,6
Lai Châu	9,0	17,5	17,6	8,8	11,2	6,9
Quảng Ninh	9,3	15,2	9,8	9,5	1,5	3,4
Tây Ninh	7,4	2,9	3,0	3,8	1,7	3,7

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Các phương tiện, hình thức phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng (Chi tiết tại Phụ lục VII: 1,2,3,4,5)						
Cà Mau						
Đà Nẵng						
Đắk Lắk						
Hà Nội						
Hà Tĩnh						
TP. Hồ Chí Minh						
Hưng Yên						
Lai Châu						
Quảng Ninh						
Tây Ninh						
Cơ quan HCNN giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân có trách nhiệm (Chi tiết tại Phụ lục VIII: 1,2,3,4,5)						
Cà Mau						
Đà Nẵng						
Đắk Lắk						
Hà Nội						
Hà Tĩnh						
TP. Hồ Chí Minh						

Tiêu chí đánh giá	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Hưng Yên						
Lai Châu						
Quảng Ninh						
Tây Ninh						
Sự hài lòng về kết quả giải quyết TTHC						
Cà Mau	88,7	73,3	84,1	91,4	97,4	90,5
Đà Nẵng	96,7	91,5	90,8	97,7	98,4	97,9
Đắk Lắk	82,6	67,3	75,5	71,8	85,4	84,2
Hà Nội	76,3	64,4	77,8	85,7	91,7	86,1
Hà Tĩnh	85,4	78,6	86,1	83,1	86,1	87,1
TP. Hồ Chí Minh	86,1	77,1	74,9	86,6	86,9	87,5
Hưng Yên	69,0	61,5	55,8	76,8	80,2	76,2
Lai Châu	85,4	78,6	86,1	83,1	86,1	87,1
Quảng Ninh	82,6	69,2	77,2	84,6	93,4	89,8
Tây Ninh	82,1	77,5	72,1	85,2	87,2	84,7

Phụ lục V

Sự hài lòng về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính phân theo các tỉnh, thành phố

(Đơn vị tính: %; lượt người)

Chỉ số hài lòng Tỉnh, TP	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Cà Mau	91,9	70,9	82,5	92,0	97,4	92,4
- Tổng số người được hỏi	62	86	63	163	156	170
- Tổng số người hài lòng	57	61	52	150	152	157
Đà Nẵng	95,9	90,1	93,1	97,9	96,9	98,2
- Tổng số người được hỏi	242	212	218	438	127	435
- Tổng số người hài lòng	232	191	203	429	123	427
Đắk Lắk	83,7	70,5	77,1	71,2	85,5	82,6
- Tổng số người được hỏi	105	96	193	212	193	190
- Tổng số người hài lòng	74	74	165	151	165	157
Hà Nội	81,9	66,1	78,2	85,5	93,3	85,4
- Tổng số người được hỏi	193	165	179	351	341	342
- Tổng số người hài lòng	158	109	140	300	318	292
Hà Tĩnh	81,7	86,0	83,3	80,9	88,0	88,6
- Tổng số người được hỏi	82	57	36	136	108	132
- Tổng số người hài lòng	67	49	30	110	95	117
TP. Hồ Chí Minh	85,3	80,2	72,9	88,2	85,8	87,8
- Tổng số người được hỏi	238	232	240	431	437	436

Chỉ số hài lòng Tỉnh, TP	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
- Tổng số người hài lòng	203	186	175	380	375	383
Hưng Yên	64,6	61,7	54,9	75,8	82,2	76,6
- Tổng số người được hỏi	113	94	51	223	213	231
- Tổng số người hài lòng	73	58	28	169	175	177
Lai Châu	81,7	86,0	83,3	80,9	88,0	88,6
- Tổng số người được hỏi	82	57	36	136	108	132
- Tổng số người hài lòng	67	49	30	110	95	117
Quảng Ninh	81,7	70,1	79,3	84,1	93,9	90,3
- Tổng số người được hỏi	109	107	92	201	196	206
- Tổng số người hài lòng	89	75	73	169	184	186
Tây Ninh	84,6	75,5	73,3	85,7	84,7	85,4
- Tổng số người được hỏi	123	102	135	237	236	247
- Tổng số người hài lòng	104	77	99	203	200	211

Phụ lục VI

Phân tích kết quả khảo sát theo từng tỉnh, thành phố (tỉnh, thành phố đạt tỷ lệ cao nhất, thấp nhất và trung vị)

(Đơn vị tính: %)

TT	Tiêu chí đánh giá	Chứng minh nhân dân	Quyền sử dụng đất	Xây dựng nhà ở	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
1.	TIẾP CẬN DỊCH VỤ						
1.1.	Dễ dàng, thuận tiện khi tìm hiểu thông tin về việc giải quyết TTHC						
	Cao nhất	82,6	90,6	74,5	89,4	92,9	89
	Thấp nhất	32,5	34,6	34,9	41,3	52,3	46,1
	Trung vị	50,6	44	51,9	55,9	59,8	56,6
1.2.	Thông tin tìm hiểu được về việc giải quyết TTHC đầy đủ, chính xác						
	Cao nhất	89,2	81,8	79,1	91	92,2	89,4
	Thấp nhất	40,9	29,2	34,9	42,6	56	46,1
	Trung vị	53,25	46,15	55,85	60,25	65,15	59,45
1.3.	Trang thiết bị tại nơi giải quyết thủ tục hành chính hiện đại, đầy đủ						
	Cao nhất	82,5	85,6	77,3	87,4	85,9	87,4
	Thấp nhất	33,9	26,3	33,3	33,8	39,6	34
	Trung vị	48,4	42,9	42,4	51,25	56,35	56,05
1.4.	Dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng các trang thiết bị tại nơi giải quyết TTHC						
	Cao nhất	80,3	84,5	78,1	87,4	87,5	86,5
	Thấp nhất	36,1	25,8	33,3	35,6	45,6	37,2

TT	Tiêu chí đánh giá	Chứng minh nhân dân	Quyền sử dụng đất	Xây dựng nhà ở	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
	Trung vị	49,15	40,25	38,4	52,7	56	57,65
1.5.	Nơi ngồi chờ làm thủ tục hành chính tiện nghi, thoải mái						
	Cao nhất	79,4	83,6	76,1	87,3	86,7	88,6
	Thấp nhất	20,7	22,1	28,6	35,7	38,9	34,9
	Trung vị	45,9	42	39,35	49,95	53,65	46,35
1.6.	Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ						
	Cao nhất	94,1	92,5	94	96,4	99,2	98,8
	Thấp nhất	62,5	53,2	56,9	65,2	70,6	74
	Trung vị	79,8	71,6	73,5	80,8	85,8	82,75
2.	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH						
2.1.	Các quy định về thủ tục hành chính được công khai đầy đủ						
	Cao nhất	85,8	82,3	77,2	86,5	91,4	89,8
	Thấp nhất	39,1	30,2	42,9	43,7	55,4	47,4
	Trung vị	52,45	48,1	50	62,05	63,7	59,85
2.2.	Hồ sơ làm thủ tục hành chính đơn giản, dễ kê khai						
	Cao nhất	78,3	75,8	67,1	85,8	89,8	89,2
	Thấp nhất	39,3	25	40,4	42,1	49,5	46,3
	Trung vị	51,55	42,9	50	59,85	61,55	59,25
2.3.	Quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuận tiện						

TT	Tiêu chí đánh giá	Chứng minh nhân dân	Quyền sử dụng đất	Xây dựng nhà ở	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
	Cao nhất	85	75,8	69,6	89,7	91,3	88,7
	Thấp nhất	38,3	22,1	35,4	44	50	46,4
	Trung vị	50,2	44,75	47,2	61,95	60,45	61,05
2.4.	Sự hài lòng về thủ tục hành chính						
	Cao nhất	94,1	89,3	88,8	95,5	99,2	98,2
	Thấp nhất	63,7	53,8	59,6	71,4	79	73,7
	Trung vị	83,15	73,55	74,5	82,65	88,55	86,85
3.	SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC						
3.1.	Công chức giao tiếp lịch sự, đúng mực						
	Cao nhất	80,1	81,3	74,1	91,2	89,8	91,1
	Thấp nhất	35,7	32,3	34,6	45,6	53,9	50,8
	Trung vị	52,95	48,55	52,8	61,7	65,85	62,85
3.2.	Công chức tận tình, chu đáo						
	Cao nhất	75,1	77,1	73,6	92,6	92,2	91,3
	Thấp nhất	32,2	27,4	31,4	46,6	53,9	47,6
	Trung vị	53,65	50,9	57,55	63,15	68,15	63,9
3.3	Công chức hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu						
	Cao nhất	76,3	81,9	74,5	89,4	92,2	91,1
	Thấp nhất	40	26	40,4	47,5	53,4	48,5

TT	Tiêu chí đánh giá	Chứng minh nhân dân	Quyền sử dụng đất	Xây dựng nhà ở	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
	Trung vị	56,75	48,4	58,35	59,5	65,75	66,15
3.4	Công chức thành thạo, tuân thủ đúng quy định						
	Cao nhất	75,5	81,8	81,3	89,4	90,6	92,2
	Thấp nhất	51,6	33,3	41,7	43,5	54,4	50,8
	Trung vị	60,85	46,45	59,4	60,85	66,1	64,75
3.5	Sự hài lòng về sự phục vụ của công chức						
	Cao nhất	92,4	88,2	89,9	97,3	97,4	97,7
	Thấp nhất	65,8	58,9	48,1	68,6	77,5	73,5
	Trung vị	80,2	73,9	76,25	83,4	84,7	85,5
4.	KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH						
4.1.	Thông tin trên giấy tờ người dân nhận được đầy đủ, chính xác						
	Cao	85,5	86,9	79	88,5	91,3	92
	Thấp	50,5	41,2	46	55,1	58,1	55,8
	Trung vị	59,3	55	61,1	60,7	68,1	69
4.2.	Đi lại 1-2 lần trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính						
	Cao nhất	98,4	80	90,8	96,4	100	100
	Thấp nhất	85	40,7	74,7	72,8	73,7	83,3
	Trung vị	96,2	63,85	82,85	91,35	97,75	96,3
4.3.	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được trả đúng hạn						

TT	Tiêu chí đánh giá	Chứng minh nhân dân	Quyền sử dụng đất	Xây dựng nhà ở	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
	Cao nhất	97,8	92,0	94,4	95,7	95,5	93,2
	Thấp nhất	76,7	71,3	61,5	80,9	84,7	80,6
	Trung vị	87,1	82,6	87,1	85,6	91,4	87,55
4.4.	Thời gian giải quyết thủ tục hành chính hợp lý						
	Cao nhất	76,8	79,5	78,1	83,8	93,8	86
	Thấp nhất	33,7	27,1	34,6	39,6	50,8	40,6
	Trung vị	57,2	43,2	54,5	61,45	68,4	70,75
4.5.	Phải trả thêm tiền ngoài phí/lệ phí						
	Cao nhất	9,3	12,7	15,1	11,5	43,7	40,7
	Thấp nhất	0,8	5,8	1,7	3	7	20,7
	Trung vị	5,2	9,1	9,25	6	19,55	27,15
4.6.	Có phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết thủ tục hành chính						
	Cao nhất	17,6	21,9	17,6	12,1	13,5	6,9
	Thấp nhất	4,8	2,9	2,3	1,2	1,5	2,6
	Trung vị	9,0	13,7	12,3	8,6	4,75	5,25
4.7	Sự hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính						
	Cao nhất	96,7	91,5	90,8	97,7	98,4	97,9
	Thấp nhất	69	61,5	55,8	71,8	80,2	76,2
	Trung vị	84	75,2	77,5	84,9	87,05	87,1

TT	Tiêu chí đánh giá	Chứng minh nhân dân	Quyền sử dụng đất	Xây dựng nhà ở	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
5.	SỰ HÀI LÒNG VỀ TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT TTHC						
	Cao nhất	95,9	90,1	93,1	97,9	97,4	98,2
	Thấp nhất	64,6	61,7	54,9	71,2	82,2	76,6
	Trung vị	82,8	73,2	78,8	84,8	88,0	88,2

Phụ lục VII.1

Số người đánh giá: “Các phương tiện, hình thức phản ánh, kiến nghị do cơ¹ quan hành chính nhà nước bố trí dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng”

Cà Mau						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất không thuận tiện						
Không thuận tiện	1	3	1		1	1
Bình thường		3	6	1	3	7
Thuận tiện	1	3	1	1	1	1
Rất thuận tiện	1	1				
Đà Nẵng						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất không thuận tiện						
Không thuận tiện		2	1			1
Bình thường	8	6	3	3		
Thuận tiện	11	3		7		10
Rất thuận tiện	1		1	7		

¹02 nội dung đánh giá là: (1) Các phương tiện, hình thức phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng và (2) Cơ quan hành chính nhà nước giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân có trách nhiệm, do có số người trả lời ở một số tiêu chí quá ít, nên chỉ thống kê số người trả lời các phương án mà không tính các chỉ số tương ứng.

Phụ lục VII.2

Số người đánh giá: “Các phương tiện, hình thức phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng”

Đắk Lắk						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất không thuận tiện		1				
Không thuận tiện	1	3	5	3		1
Bình thường	3	9	6	8	13	9
Thuận tiện	2	1		5	13	
Rất thuận tiện		1		1		
Hà Nội						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất không thuận tiện						
Không thuận tiện	3	5		2	1	
Bình thường	9	9	8	14	4	8
Thuận tiện	5	6	2	10	1	5
Rất thuận tiện				1	1	1

Phụ lục VII.3

Số người đánh giá: “Các phương tiện, hình thức phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng”

Hà Tĩnh						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất không thuận tiện						
Không thuận tiện	2	2			1	1
Bình thường	4	10	3	11	3	4
Thuận tiện	1	5	5	2	7	3
Rất thuận tiện		2		2	1	
TP. Hồ Chí Minh						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất không thuận tiện		1		1		
Không thuận tiện		1	3	2		1
Bình thường	16	13	13	15	1	14
Thuận tiện	4	4	11	9	8	13
Rất thuận tiện	2	4	4	10	4	1

Phụ lục VII.4

Số người đánh giá: “Các phương tiện, hình thức phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng”

Hưng Yên						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất không thuận tiện	1	1		1		
Không thuận tiện	3	5	4	3	1	3
Bình thường	12	11	2	18	7	7
Thuận tiện	3	3		4	2	4
Rất thuận tiện	1	1		1	1	
Lai Châu						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất không thuận tiện	1	2	1		2	1
Không thuận tiện		4		1	1	
Bình thường	3	3	3	10	4	5
Thuận tiện	3	1	2		4	2
Rất thuận tiện				1	1	1

Phụ lục VII.5

Số người đánh giá: “Các phương tiện, hình thức phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng”

Quảng Ninh						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất không thuận tiện	1	1				
Không thuận tiện	2	2				
Bình thường		11	4	10	2	4
Thuận tiện	6	2	3	7	1	3
Rất thuận tiện			2	2		
Tây Ninh						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất không thuận tiện				1		1
Không thuận tiện		1				
Bình thường	3	2	2	5	4	6
Thuận tiện	4		1	1	2	2
Rất thuận tiện	2					

Phụ lục VIII.1

Số người đánh giá: “Cơ quan hành chính nhà nước giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân có trách nhiệm”

Cà Mau						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất thiếu trách nhiệm		2				
Thiếu trách nhiệm	1	2	3		1	
Bình thường		4	5	1	3	8
Trách nhiệm	1	1		1	1	1
Rất trách nhiệm	1	1				
Đà Nẵng						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất thiếu trách nhiệm	1					
Thiếu trách nhiệm		1	1			1
Bình thường	4	8	3	3		2
Trách nhiệm	11	2	1	8		4
Rất trách nhiệm	4			6		4

Phụ lục VIII.2

Số người đánh giá: “Cơ quan hành chính nhà nước giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân có trách nhiệm”

Đắk Lắk						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất thiếu trách nhiệm		1				
Thiếu trách nhiệm	1	4	2	4		1
Bình thường	3	5	9	8	14	8
Trách nhiệm	2	4		3	12	1
Rất trách nhiệm		1				
Hà Nội						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất thiếu trách nhiệm						
Thiếu trách nhiệm	2	2	4	5	1	1
Bình thường	10	13	4	9	1	1
Trách nhiệm	4	5	2	14	4	5
Rất trách nhiệm	1			2	1	7

Phụ lục VIII.3

Số người đánh giá: “Cơ quan hành chính nhà nước giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân có trách nhiệm”

Hà Tĩnh						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất thiếu trách nhiệm		1				
Thiếu trách nhiệm		2				1
Bình thường	6	7	5	7	3	2
Trách nhiệm	1	5	4	6	6	2
Rất trách nhiệm		3		2	3	3
TP. Hồ Chí Minh						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất thiếu trách nhiệm				1		
Thiếu trách nhiệm	1	2	4	1	1	
Bình thường	12	12	11	16	9	14
Trách nhiệm	8	4	12	6	3	14
Rất trách nhiệm	1	4	4	13		1

Phụ lục VIII.4

Số người đánh giá: “Cơ quan hành chính nhà nước giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân có trách nhiệm”

Hưng Yên						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất thiếu trách nhiệm		1		1		
Thiếu trách nhiệm	3	4	2	1	1	3
Bình thường	11	13	4	16	6	7
Trách nhiệm	4	2		6	4	3
Rất trách nhiệm	1	1		1		13
Lai Châu						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất thiếu trách nhiệm			1	1	1	1
Thiếu trách nhiệm	1	5	1	3	4	1
Bình thường	2	3	2	6	4	2
Trách nhiệm	4	1	2	1	2	5
Rất trách nhiệm				1	2	

Phụ lục VIII.5

Số người đánh giá: “Cơ quan hành chính nhà nước giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân có trách nhiệm”

Quảng Ninh						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất thiếu trách nhiệm	1	2				
Thiếu trách nhiệm	2	3	1	1	1	1
Bình thường	2	9	4	7	1	2
Trách nhiệm	4	2	3	9	1	3
Rất trách nhiệm			1	2		1
Tây Ninh						
	CMND	Quyền sử dụng đất	Xây dựng	Chứng thực	Kết hôn	Khai sinh
Rất thiếu trách nhiệm			1			
Thiếu trách nhiệm		1		1		1
Bình thường	3	2	1	4	2	5
Trách nhiệm	4		1	2	2	3
Rất trách nhiệm	2				1	

Số: **1383** /QĐ-BNV

Hà Nội, ngày 28 tháng 12 năm 2012

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Đề án “Xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”

BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ

Căn cứ Nghị định số 61/2012/NĐ-CP ngày 10/8/2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Cải cách hành chính,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án “Xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước” với các nội dung chủ yếu sau đây:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU, PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG CỦA ĐỀ ÁN

1. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung:

Xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (gọi tắt là Phương pháp đo lường sự hài lòng) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Xác định được các yếu tố, tiêu chí, tiêu chí thành phần đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước áp dụng chung cho tất cả các dịch vụ hành chính công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp;

- Xác định được bộ câu hỏi điều tra xã hội học theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần, phù hợp với từng loại dịch vụ hành chính công;

- Xác định được Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (gọi tắt là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, tiếng Anh là SIPAS);

- Công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

2. Yêu cầu

- Phương pháp đo lường sự hài lòng phải cho kết quả đánh giá khách quan, trung thực của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Bảo đảm tính khả thi, đơn giản, dễ áp dụng, chi phí thấp, phù hợp với năng lực của đội ngũ công chức.

- Các yếu tố, tiêu chí, tiêu chí thành phần được xác định với số lượng, nội dung phù hợp với các dịch vụ hành chính công, bảo đảm tính khoa học và có sự logic chặt chẽ giữa đánh giá chất lượng với mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

- Bộ câu hỏi điều tra xã hội học được xác định phù hợp với hệ thống tiêu chí, tiêu chí thành phần, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí.

- Thông qua Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được nhu cầu, nguyện vọng của người dân, tổ chức để có giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức.

3. Phạm vi và đối tượng của Đề án

- Phạm vi của đề án là đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên phạm vi cả nước.

- Đối tượng áp dụng là cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

II. CÁC YẾU TỐ, TIÊU CHÍ, TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Các yếu tố để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 4 yếu tố cơ bản tạo nên chất lượng của một dịch vụ hành chính công do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp, từ đó được phân tích thành 8 tiêu chí, 13 tiêu chí thành phần để đo lường, cụ thể như sau:

1. Tiếp cận dịch vụ

a) Đánh giá về chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ hành chính công và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính công:

- Nguồn thông tin về dịch vụ hành chính công;
- Sự thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính công;
- Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân, tổ chức về thông tin dịch vụ được cung cấp;
- Mức độ đáp ứng yêu cầu về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công.

b) Sự hài lòng đối với thông tin về dịch vụ và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính công.

2. Thủ tục hành chính

a) Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính:

- Sự công khai, minh bạch của thủ tục hành chính;
- Sự đơn giản, dễ hiểu trong các quy định về hồ sơ của thủ tục hành chính;
- Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

b) Sự hài lòng về thủ tục hành chính.

3. Sự phục vụ của công chức

a) Đánh giá về sự phục vụ của công chức:

- Thái độ phục vụ của công chức;
- Năng lực giải quyết công việc của công chức.

b) Sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức.

4. Kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước

a) Đánh giá về kết quả giải quyết công việc:

- Kết quả người dân, tổ chức nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước;
- Thời gian giải quyết công việc;
- Chi phí người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc;
- Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.

b) Sự hài lòng về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.

III. ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐỂ XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH

1. Bộ câu hỏi điều tra xã hội học

Trên cơ sở số lượng tiêu chí, tiêu chí thành phần xác định trong phương pháp đo lường sự hài lòng, số lượng và nội dung câu hỏi được xây dựng thống nhất cho tất cả các dịch vụ hành chính công theo nguyên tắc như sau:

a) Đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá chất lượng tại các Điểm a Khoản 1, 2, 3, 4 Mục II:

- Các câu hỏi điều tra xã hội học được xây dựng để lấy ý kiến người dân, tổ chức đánh giá về chất lượng phục vụ trên từng yếu tố của dịch vụ hành chính công.

- Số lượng câu hỏi tùy thuộc vào số lượng, tính chất của từng tiêu chí thành phần (01 tiêu chí thành phần có thể có 01 hoặc nhiều câu hỏi).

- Thang đánh giá của các câu hỏi được thống nhất 5 mức (thứ tự đánh giá chất lượng tăng dần là 1, 2, 3, 4, 5) để thuận tiện cho việc tổng hợp, phân tích kết quả điều tra xã hội học.

b) Đối với các tiêu chí đánh giá về sự hài lòng của người dân, tổ chức tại các Điểm b Khoản 1, 2, 3, 4 Mục II:

- Mỗi tiêu chí có một câu hỏi điều tra xã hội học tương ứng, phản ánh mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với từng yếu tố của dịch vụ hành chính công.

- Thang đánh giá của các câu hỏi được thống nhất 5 mức theo thứ tự tăng dần là: “rất không hài lòng”; “không hài lòng”; “bình thường”; “hài lòng”; “rất hài lòng”.

c) Câu hỏi chung:

Để đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với toàn bộ dịch vụ hành chính công. Câu hỏi này được thiết kế 5 mức theo thứ tự tăng dần là: “rất không hài lòng”; “không hài lòng”; “bình thường”; “hài lòng”; “rất hài lòng”.

Căn cứ vào yêu cầu thực tế, Bộ Nội vụ xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học cụ thể cho từng dịch vụ hành chính công để tổ chức thực hiện.

2. Phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học

- Số lượng mẫu điều tra xã hội học được xây dựng cho từng loại dịch vụ hành chính công, tùy thuộc vào cấp độ điều tra xã hội học để đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức trên phạm vi cả nước hay trong phạm vi cấp tỉnh.

- Bộ Nội vụ hướng dẫn cụ thể việc chọn mẫu điều tra xã hội học cho từng cấp độ điều tra xã hội học.

3. Xác định các chỉ số

a) Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức:

- Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với từng yếu tố của dịch vụ hành chính công được xác định trong phương án trả lời của các câu hỏi tương ứng với các tiêu chí tại các Điểm b Khoản 1, 2, 3, 4 Mục II (5 mức: “rất không hài lòng”; “không hài lòng”; “bình thường”; “hài lòng”; “rất hài lòng”).

- Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với toàn bộ dịch vụ hành chính công được xác định tại câu hỏi chung (5 mức: “rất không hài lòng”; “không hài lòng”; “bình thường”; “hài lòng”; “rất hài lòng”).

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính: Là tỷ lệ % số người có phương án trả lời “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với toàn bộ dịch vụ hành chính công cụ thể do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp (tại câu hỏi chung của bộ câu hỏi điều tra xã hội học) trên tổng số mẫu điều tra xã hội học, được thể hiện tại dòng cuối cùng có tên là “Sự hài lòng về sự phục vụ hành chính” của Bảng “Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính”.

- Các chỉ số hài lòng đối với từng yếu tố của dịch vụ hành chính công được xác định bằng tỷ lệ % số người có phương án trả lời “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với các câu hỏi tương ứng với các tiêu chí tại Điểm b của các Khoản 1, 2, 3, 4 Mục II trên tổng số mẫu điều tra xã hội học, được thể hiện tại các dòng tương ứng trong cột “Chỉ số” của Bảng “Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính”.

b) Chỉ số chất lượng các yếu tố của dịch vụ hành chính công:

- Là tỷ lệ % số người đánh giá ở mức 4 và 5 của các câu hỏi tương ứng với các tiêu chí thành phần tại các Điểm a Khoản 1, 2, 3, 4 Mục II trên tổng số mẫu điều tra xã hội học, được thể hiện tại các dòng tương ứng trong cột “Chỉ số” của Bảng “Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính”.

- Chỉ số chất lượng các yếu tố của dịch vụ hành chính công do người dân, tổ chức đánh giá có liên quan chặt chẽ tới sự hài lòng của người dân, tổ chức, thông qua đó giúp cơ quan hành chính nhà nước có cơ sở để cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ của mình.

Tổng hợp các chỉ số hài lòng và chỉ số chất lượng cung cấp dịch vụ được thể hiện tại Bảng “Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính” dưới đây.

CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH

TT	YẾU TỐ/TIÊU CHÍ/TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN	CHỈ SỐ
1	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1.1	Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ hành chính công và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính công	
1.1.1	Nguồn thông tin về dịch vụ hành chính	
1.1.2	Sự thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính công	
1.1.3	Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân về thông tin dịch vụ hành chính công	
1.1.4	Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại nơi cung cấp dịch vụ	

1.2	Sự hài lòng đối với thông tin về dịch vụ và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ	
2	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
2.1.	Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính	
2.1.1	Sự công khai, minh bạch của thủ tục hành chính	
2.1.2	Sự đơn giản, dễ hiểu của các quy định về hồ sơ của thủ tục hành chính	
2.1.3	Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính	
2.2.	Sự hài lòng về thủ tục hành chính	
3	SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC	
3.1	Đánh giá về sự phục vụ của công chức	
3.1.1	Thái độ phục vụ của công chức	
3.1.2	Năng lực giải quyết công việc của công chức	
3.2	Sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức	
4	KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
4.1	Đánh giá về kết quả giải quyết công việc	
4.1.1	Kết quả người dân, tổ chức nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước	
4.1.2	Thời gian giải quyết công việc	
4.1.3	Chi phí mà người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc	
4.1.4	Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước	
4.2	Sự hài lòng về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước	
5	SỰ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	

IV. GIẢI PHÁP

1. Tuyên truyền, phổ biến về Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Việc tuyên truyền, tập huấn về Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm của lãnh đạo các ngành, các cấp, của công chức trong việc tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công, vì lợi ích của người dân, tổ chức. Thông qua tuyên truyền, nâng cao nhận thức về quyền, lợi ích, trách nhiệm của người dân, tổ chức trong việc theo dõi, giám sát, đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Các hình thức tuyên truyền là:

- Tổ chức hội nghị tuyên truyền, phổ biến cho đội ngũ công chức về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung của Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng để nâng cao nhận thức cho người dân và xã hội về mục tiêu, ý nghĩa của việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Các hình thức tuyên truyền khác: thông qua hội thảo, hội nghị, điều tra xã hội học, công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

2. Nâng cao trách nhiệm và hiệu quả chỉ đạo, điều hành của các ngành, các cấp trong việc tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức và định kỳ tiến hành điều tra xã hội học để khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức

Để nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, các ngành, các cấp chính quyền cần tập trung thực hiện tốt các nhiệm vụ:

- Tăng cường công tác chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra để việc tổ chức triển khai cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức ngày càng tốt hơn.

- Tổ chức tốt các kênh tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Tổ chức điều tra xã hội học bảo đảm khách quan, trung thực để phản ánh đúng mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp.

- Thông qua Chỉ số hài lòng về dịch vụ hành chính công, các cơ quan hành chính nhà nước phải có giải pháp cần thiết để củng cố, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công của mình, là cơ sở để nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

3. Bảo đảm nguồn lực triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

- Bố trí công chức để thực hiện các nhiệm vụ triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức theo yêu cầu. Thường xuyên tổ chức tập huấn cho đội ngũ công chức về phương pháp, kỹ năng tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên các lĩnh vực dịch vụ hành chính công cụ thể.

- Xây dựng cơ sở dữ liệu về Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

- Bố trí đủ kinh phí cho việc triển khai điều tra xã hội học, tổng hợp, phân tích số liệu và xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm thực hiện

a) Bộ Nội vụ

- Vụ Cải cách hành chính:

+ Xây dựng trình Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành văn bản hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong phạm vi trách nhiệm của bộ, ngành, địa phương.

+ Tổ chức tuyên truyền, tập huấn và hướng dẫn triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức để xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

+ Lập kế hoạch và xây dựng dự toán kinh phí cho việc triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức.

+ Xác định nhóm đối tượng, quy mô mẫu điều tra xã hội học cho từng dịch vụ hành chính công theo yêu cầu.

+ Xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học và chủ trì tổ chức điều tra xã hội học để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với quy mô cả nước. Giúp Bộ Nội vụ tổ chức công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

+ Chủ trì việc rà soát, đề xuất việc hoàn thiện Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Vụ Kế hoạch - Tài chính:

Phối hợp với Vụ Cải cách hành chính lập dự toán kinh phí triển khai nhiệm vụ đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước theo sự chỉ đạo của Bộ trưởng để tổng hợp chung vào dự toán ngân sách hàng năm của Bộ Nội vụ và gửi Bộ Tài chính theo quy định.

- Các đơn vị khác thuộc Bộ:

Theo chức năng của đơn vị phối hợp với Vụ Cải cách hành chính thực hiện các nhiệm vụ trong triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

b) Các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

- Triển khai công việc áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong phạm vi trách nhiệm của bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

- Căn cứ vào Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước do Bộ Nội vụ ban hành, các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương cụ thể hoá để áp dụng đánh giá việc cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan, tổ chức trực thuộc phù hợp với yêu cầu và điều kiện thực tế của bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

2. Thời gian thực hiện

a) Giai đoạn 2012 - 2015:

- Triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại các bộ, cơ quan ngang

bộ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Sơ kết việc triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước để hoàn thiện phương pháp.

b) Giai đoạn 2016 - 2020:

- Tiếp tục triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Nghiên cứu các giải pháp để triển khai áp dụng có hiệu quả Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Tổng kết việc triển khai áp dụng phương pháp để hoàn thiện và thể chế hoá cho giai đoạn cải cách hành chính tiếp theo của Chính phủ.

3. Kinh phí thực hiện

a) Kinh phí triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nằm trong kinh phí cải cách hành chính, được đảm bảo bằng ngân sách nhà nước và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có).

b) Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thực hiện theo quy định của Bộ Tài chính.

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

Điều 3. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Sở Nội vụ các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

(Đã ký)

Nguyễn Tiến Dĩnh

Số: 1159 /BNV-CCHC

Hà Nội, ngày 10 tháng 4 năm 2014

V/v hướng dẫn triển khai Phương pháp đo lường
sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với
sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Kính gửi:

- Các bộ, cơ quan ngang bộ;
- Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

Thực hiện Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt Đề án xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (gọi tắt là Quyết định số 1383/QĐ-BNV), Bộ Nội vụ hướng dẫn các bộ, cơ quan ngang bộ (gọi chung là bộ), Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (gọi chung là tỉnh) triển khai Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước với những nội dung sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (gọi tắt là đo lường sự hài lòng) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (tên tiếng Anh viết tắt là SIPAS) được xác định bảo đảm phản ánh khách quan, trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công cụ thể.

- Việc xác định SIPAS bảo đảm khoa học, độ tin cậy cao, với chi phí thấp, phù hợp với năng lực của cán bộ, công chức.

- Thông qua SIPAS và các thông tin thu được là căn cứ đề ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

1. Phạm vi

- Phạm vi toàn quốc: Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên phạm vi cả nước.

- Phạm vi cấp tỉnh: Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh, thành phố.

- Phạm vi cấp bộ: Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc bộ.

2. Đối tượng

Đối tượng áp dụng là cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

III. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐỂ XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH (SIPAS)

1. Chọn dịch vụ khảo sát

- Đối với phạm vi toàn quốc: Bộ Nội vụ chọn 6 dịch vụ hành chính công công để điều tra xã hội học xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phạm vi toàn quốc, gồm: Cấp Chứng minh nhân dân; cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp Giấy phép xây dựng nhà ở; Chứng thực; cấp Giấy khai sinh; cấp Giấy đăng ký kết hôn.

- Phạm vi cấp tỉnh: Các tỉnh có thể lựa chọn 6 dịch vụ hành chính công công đã được Bộ Nội vụ chọn hoặc lựa chọn các dịch vụ hành chính công công khác để khảo sát tùy thuộc vào yêu cầu quản lý nhà nước và nguồn lực của địa phương.

- Phạm vi cấp bộ: Các bộ có tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công công tại cơ quan bộ hoặc đơn vị trực thuộc căn cứ tình hình thực tế để chọn dịch vụ hành chính công cần khảo sát nhằm đánh giá chất lượng phục vụ tại bộ hoặc đơn vị thuộc bộ.

2. Xác định đối tượng và quy mô mẫu điều tra (cỡ mẫu)

- Đối tượng điều tra xã hội học: Đối tượng điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước là những người dân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính (đã hoàn thành và

nhận kết quả) ở 06 thủ tục hành chính Bộ Nội vụ đã chọn hoặc các dịch vụ hành chính công khác do các bộ, các tỉnh đã chọn.

- Quy mô mẫu điều tra được xác định trên cơ sở tổng số giao dịch của dịch vụ hành chính công được lựa chọn và tính toán theo công thức sau đây:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Trong đó:

- **n** : quy mô mẫu điều tra, là số lượng người dân, tổ chức được chọn để điều tra.

- **N** : là tổng số giao dịch của dịch vụ hành chính công sẽ điều tra được thống kê trong một khoảng thời gian nhất định (là tổng số người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ trong khoảng thời gian nhất định).

- **e** là sai số cho phép (5%)

3. Chọn mẫu điều tra

a) Chọn mẫu điều tra phạm vi toàn quốc

- Đối với các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp huyện (cấp Chứng minh nhân dân; cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp Giấy phép xây dựng nhà ở...):

Việc chọn mẫu cho từng dịch vụ hành chính công được tiến hành theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, nhiều giai đoạn, bao gồm 3 giai đoạn, cụ thể như sau:

+ Giai đoạn 1 - Chọn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

Bước 1: Chia 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thành các nhóm theo các tiêu chí xác định (vùng miền, điều kiện kinh tế - xã hội...). Để đơn giản chọn tiêu chí vùng miền để chia các tỉnh, thành phố thành 7 vùng theo quy định của Chính phủ (Tây bắc; Đông bắc; Đồng bằng sông Hồng; Bắc Trung bộ; Nam Trung bộ và Tây Nguyên; Đông Nam bộ; Tây Nam bộ). Sắp xếp các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong mỗi vùng theo thứ tự abc.

Bước 2: Chọn ngẫu nhiên mỗi vùng 20 - 30% số tỉnh, thành phố; trong đó, thành phố trực thuộc Trung ương sẽ được chọn mặc định.

+ Giai đoạn 2 - Chọn huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh:

Bước 1: Lập danh sách các đơn vị quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh (gọi tắt là cấp huyện) trong mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã được chọn ở giai đoạn 1 và phân nhóm: Loại I, Loại II, Loại III theo tiêu chí tại Nghị định 15/2007/NĐ-CP ngày 26/01/2007 của Chính phủ về phân loại đơn vị hành chính cấp tỉnh và cấp huyện. Sắp xếp các đơn vị cấp huyện của các tỉnh đã chọn theo thứ tự abc.

Bước 2: Chọn ngẫu nhiên một số đơn vị cấp huyện của mỗi nhóm, với số lượng khoảng 20 - 30% tổng số của mỗi nhóm. Trong đó, các đơn vị hành chính cấp huyện là trung tâm hành chính của tỉnh được chọn mặc định. Có thể chọn số đơn vị cấp huyện ở các khu vực đô thị và nông thôn khác nhau, hoặc ở các thành phố trực thuộc Trung ương xếp loại đặc biệt chọn số đơn vị hành chính cấp huyện nhiều hơn các tỉnh, thành phố khác.

Trên cơ sở 2 giai đoạn trên sẽ xác định được danh sách các đơn vị hành chính cấp huyện điều tra được chia theo vùng, miền, theo tỉnh, thành phố và loại đơn vị hành chính cấp huyện.

+ Giai đoạn 3 - Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ sẽ điều tra đã được thực hiện trong khoảng 2 - 3 năm liền kề với năm điều tra trên cơ sở tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của từng đơn vị hành chính cấp huyện được chọn ở giai đoạn 2.

Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp huyện được chọn ở giai đoạn 2 theo công thức nêu tại Khoản 2 Mục III.

Bước 3: Tổng hợp quy mô mẫu điều tra của từng huyện được chọn ở trên sẽ được quy mô mẫu điều tra của dịch vụ.

Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra tại mỗi huyện được chọn theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, bảo đảm tổng số mẫu điều tra của từng huyện và tổng số mẫu điều tra của dịch vụ đã được tính toán ở bước 2 và bước 3.

- Đối với các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp xã (Chứng thực; cấp Giấy khai sinh; cấp Giấy đăng ký kết hôn...):

Đối với các dịch vụ hành chính công được thực hiện ở cấp xã, việc chọn mẫu thực hiện theo các giai đoạn, bước giống như chọn mẫu cho các dịch vụ hành chính công tại cấp huyện ở trên, nhưng bổ sung thêm việc chọn số đơn vị hành chính cấp xã tại các huyện để điều tra, cụ thể quá trình chọn mẫu gồm 4 giai đoạn là:

+ Giai đoạn 1 - Chọn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

Thực hiện giống giai đoạn 1 của chọn mẫu đối với các dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp huyện nêu trên. Để đơn giản, sử dụng danh sách tỉnh đã được xác định ở giai đoạn 1 của chọn mẫu đối với các dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp huyện.

+ Giai đoạn 2 - Chọn huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh:

Thực hiện giống giai đoạn 2 của chọn mẫu đối với các dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp huyện nêu trên. Để đơn giản, sử dụng danh sách huyện đã được xác định ở giai đoạn 2 của chọn mẫu đối với các dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp huyện.

- Giai đoạn 3 - Chọn xã, phường, thị trấn:

Bước 1: Lập danh sách các xã, phường, thị trấn của các huyện được chọn ở giai đoạn 2 và phân nhóm các đơn vị cấp xã này theo 3 loại I, II, III như quy định của Chính phủ tại Nghị định số 159/2005/NĐ-CP ngày 27/12/2005 về phân loại đơn vị hành chính xã, phường, thị trấn. Sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã tại các huyện được chọn theo thứ tự abc.

Bước 2: Tại mỗi huyện được chọn ở bước 1 chọn ngẫu nhiên 20 - 30% số đơn vị hành chính cấp xã của mỗi nhóm. Đối với đơn vị hành chính cấp xã là trung tâm hành chính của huyện được chọn mặc định.

Tổng hợp bước 1 và bước 2 sẽ được danh sách số đơn vị hành chính cấp xã được chọn đáp ứng được tiêu chí vùng, miền và loại đơn vị hành chính.

+ Giai đoạn 4 - Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ sẽ điều tra đã được thực hiện trong khoảng 2 - 3 năm liền kề với năm điều tra trên cơ sở tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của từng đơn vị hành chính cấp xã được chọn ở giai đoạn 3.

Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp xã được chọn ở giai đoạn 3 theo công thức nêu tại Khoản 2 Mục III.

Bước 3: Tổng hợp quy mô mẫu điều tra của từng xã được chọn ở trên sẽ được quy mô mẫu điều tra của dịch vụ.

Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra tại mỗi xã được chọn theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, bảo đảm tổng số mẫu điều tra của từng xã và tổng số mẫu điều tra của dịch vụ đã được tính toán ở bước 2 và bước 3.

b) Chọn mẫu điều tra quy mô cấp tỉnh

- Đối với các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp huyện (cấp Chứng minh nhân dân; cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp Giấy phép xây dựng

nhà ở...):

Chọn mẫu gồm 2 giai đoạn như sau:

+ Giai đoạn 1 - Chọn huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh:

Căn cứ vào yêu cầu và khả năng nguồn lực thực hiện (con người, kinh phí, thời gian...), các tỉnh có thể lựa chọn một trong hai cách: (i) chọn tất cả số đơn vị hành chính cấp huyện để điều tra, khảo sát; (ii) tiến hành phân nhóm các huyện thành loại I, II, III theo tiêu chí tại Nghị định 15/2007/NĐ-CP ngày 26/01/2007 của Chính phủ về phân loại đơn vị hành chính cấp tỉnh và cấp huyện, sau đó chọn ngẫu nhiên 20 - 30% số đơn vị cấp huyện cho mỗi nhóm (chú ý đơn vị cấp huyện là trung tâm hành chính của tỉnh được chọn mặc định).

+ Giai đoạn 2 - Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ sẽ điều tra đã được thực hiện trong năm điều tra trên cơ sở tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của từng đơn vị hành chính cấp huyện được chọn ở giai đoạn 1.

Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp huyện được chọn ở giai đoạn 1 theo công thức nêu tại Khoản 2 Mục III.

Bước 3: Tổng hợp quy mô mẫu điều tra của từng huyện được chọn ở trên sẽ được quy mô mẫu điều tra của dịch vụ.

Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra tại mỗi huyện được chọn theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, bảo đảm tổng số mẫu điều tra của từng huyện và tổng số mẫu điều tra của dịch vụ đã được tính toán ở bước 2 và bước 3.

- Đối với các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp xã (Chứng thực; cấp Giấy khai sinh; cấp Giấy đăng ký kết hôn...):

Chọn mẫu gồm 3 giai đoạn:

+ Giai đoạn 1 - Chọn huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh:

Sử dụng danh sách đơn vị hành chính cấp huyện đã xác định ở giai đoạn 1 của chọn mẫu đối với các dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp huyện nêu trên.

+ Giai đoạn 2 - Chọn xã, phường, thị trấn:

Bước 1: Lập danh sách các xã, phường, thị trấn của các huyện được chọn ở giai đoạn 1 và phân nhóm các đơn vị cấp xã này theo 3 loại I, II, III như quy định của Chính phủ tại Nghị định số 159/2005/NĐ-CP ngày 27/12/2005 về phân loại đơn vị hành chính xã, phường, thị trấn. Sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã tại các huyện được chọn theo thứ tự abc.

Bước 2: Tại mỗi huyện được chọn ở bước 1 chọn ngẫu nhiên 20 - 30% số đơn vị hành chính cấp xã của mỗi nhóm. Đối với đơn vị hành chính cấp xã là trung tâm hành chính của huyện được chọn mặc định.

Tổng hợp bước 1 và bước 2 sẽ được danh sách số đơn vị hành chính cấp xã được chọn đáp ứng được tiêu chí vùng, miền và loại đơn vị hành chính.

+ Giai đoạn 3 - Chọn người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ để điều tra:

Bước 1: Xác định tổng số giao dịch của dịch vụ sẽ điều tra đã được thực hiện trong năm điều tra trên cơ sở tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của từng đơn vị hành chính cấp xã được chọn ở giai đoạn 2.

Bước 2: Xác định quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị hành chính cấp xã được chọn ở giai đoạn 2 theo công thức nêu tại Khoản 2 Mục III.

Bước 3: Tổng hợp quy mô mẫu điều tra của từng xã được chọn ở trên sẽ được quy mô mẫu điều tra của dịch vụ.

Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra tại mỗi xã được chọn theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, bảo đảm tổng số mẫu điều tra của từng xã và tổng số mẫu điều tra của dịch vụ đã được tính toán ở bước 2 và bước 3.

c) Chọn mẫu quy mô cấp bộ

Trên cơ sở tổng số giao dịch trong năm của dịch vụ hành chính công được các bộ lựa chọn, lập danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ trong năm điều tra và tiến hành chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản, với quy mô mẫu theo công thức nêu ở Khoản 2 Mục III.

4. Xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học

a) Bộ câu hỏi điều tra xã hội học phục vụ xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phạm vi toàn quốc

- Bộ câu hỏi điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước gắn với các tiêu chí quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV được Bộ Nội vụ xây dựng thành 6 phiếu hỏi đối với 6 dịch vụ hành chính là: Cấp Chứng minh nhân dân; cấp Giấy Chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp Giấy phép xây dựng nhà ở; Chứng thực; cấp Giấy khai sinh; cấp Giấy đăng ký kết hôn (có các phiếu hỏi kèm theo).

- Mỗi phiếu hỏi gồm 2 phần: (i) Phần thông tin chung giới thiệu về mục đích khảo sát, hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi, thông tin cá nhân của người được hỏi và (ii) Phần câu hỏi. Các câu hỏi điều tra xã hội học trong phiếu hỏi của từng dịch vụ gắn với các tiêu chí, tiêu chí thành phần quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV.

Trong đó, có các câu hỏi về đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ theo từng yếu tố; các câu hỏi về sự hài lòng của người dân đối với từng yếu tố và câu hỏi chung để đánh giá sự hài lòng đối với toàn bộ dịch vụ. Các câu hỏi này phần lớn được xây dựng thang đánh giá 5 mức. Ngoài ra còn có một câu hỏi để người dân nêu ý kiến của mình về những vấn đề giúp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Các câu hỏi điều tra nêu trong các phiếu hỏi nói trên là bắt buộc khi tiến hành khảo sát sự hài lòng của người dân.

b) Bộ câu hỏi điều tra xã hội học để xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phạm vi cấp tỉnh, cấp bộ

- Căn cứ vào kết cấu, nội dung phiếu hỏi của 6 dịch vụ hành chính do Bộ Nội vụ ban hành, các bộ, các tỉnh có thể xây dựng các phiếu hỏi cho các dịch vụ hành chính khác thuộc trách nhiệm quản lý, thực hiện của bộ, tỉnh để đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính này khi cần thiết.

- Ngoài các câu hỏi theo quy định để tính toán, xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính và các chỉ số phản ánh chất lượng cung cấp dịch vụ theo quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV (như đã được cụ thể hoá tại 6 bộ phiếu hỏi do Bộ Nội vụ ban hành), tùy yêu cầu, điều kiện thực tế của các bộ, các tỉnh có thể bổ sung thêm những câu hỏi khác để thu thập những thông tin cần thiết phục vụ yêu cầu quản lý của mình.

5. Tổ chức điều tra xã hội học

Tổ chức điều tra xã hội học được thực hiện dưới hình thức phát phiếu hỏi để người dân, tổ chức tự nghiên cứu và trả lời. Các bộ, các tỉnh có thể áp dụng một hoặc nhiều phương thức điều tra trong số các phương thức sau đây, tùy thuộc vào điều kiện nguồn lực và yêu cầu thực tế:

- Gặp trực tiếp người dân, tổ chức tại địa bàn: Cơ quan điều tra đến gặp trực tiếp từng người dân, tổ chức tại nơi mà người dân, tổ chức mong muốn, phát phiếu cho người dân, đại diện tổ chức trả lời và thu phiếu về ngay sau khi người dân, tổ chức trả lời xong.

- Gửi phiếu qua đường bưu điện: Cơ quan điều tra gửi phiếu đến từng người dân, tổ chức qua đường bưu điện để người dân, tổ chức trả lời và tiến hành thu phiếu mà người dân, tổ chức gửi lại (qua đường bưu điện hoặc hình thức khác).

- Tập trung người dân (hoặc đại diện tổ chức) đến một địa điểm để trả lời phiếu: Cơ quan điều tra chọn một địa điểm phù hợp tại địa phương để người dân (hoặc đại diện tổ chức) tập trung đến đó trả lời phiếu.

- Điều tra trực tuyến trên mạng điện tử: Tùy thuộc vào yêu cầu, nguồn lực và khả năng ứng dụng công nghệ thông tin của mình, cơ quan hành chính xây dựng phần mềm khảo sát trực tuyến và tổ chức khảo sát, lấy ý kiến trực tiếp người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc thông qua website của cơ quan hành chính.

6. Tổng hợp, phân tích số liệu

a) Phần mềm thống kê

Sử dụng phần mềm SPSS để tổng hợp, phân tích số liệu điều tra xã hội học đối với các dịch vụ hành chính đã được thực hiện.

b) Tính toán các chỉ số

- Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

Chỉ số hài lòng là tỷ lệ phần trăm số người dân, tổ chức có câu trả lời ở mức hài lòng và rất hài lòng so với tổng số người dân, tổ chức tham gia trả lời:

+ Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS): Tỷ lệ phần trăm số người trả lời ở mức “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với câu hỏi hài lòng chung về toàn bộ dịch vụ.

+ Chỉ số thành phần: Tỷ lệ phần trăm số người trả lời ở mức “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với câu hỏi về sự hài lòng theo từng yếu tố của dịch vụ hành chính được quy định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV.

- Các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước theo từng yếu tố của dịch vụ: Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ là tỷ lệ phần trăm số người dân, tổ chức có câu trả lời ở mức tốt và rất tốt, hoặc mức tương đương (mức điểm số 4 và 5 trên thang điểm 1 - 5 tương ứng) so với tổng số người dân, tổ chức tham gia trả lời. Chỉ số đánh giá chất lượng được xây dựng cho các tiêu chí thuộc 4 yếu tố của dịch vụ hành chính được xác định tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV.

- Nội dung cần quan tâm thực hiện theo đề xuất của người dân, tổ chức: Tổng hợp, phân tích ý kiến người dân, tổ chức về các nội dung cần ưu tiên thực hiện, cải thiện để nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

7. Xây dựng Báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)

Trên cơ sở triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và kết quả tổng hợp, phân tích, tính toán các chỉ số để xây dựng Báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng về sự

phục vụ hành chính phạm vi toàn quốc hoặc cấp bộ, cấp tỉnh với các nội dung cơ bản sau đây:

- Giới thiệu chung về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính, trong đó gồm có:

- + Mục tiêu
- + Nội dung
- + Phạm vi, đối tượng
- + Phương pháp thực hiện
- + Tổ chức thực hiện

- Kết quả điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính:

- + Tổng hợp, phân tích đối tượng điều tra theo nhóm;
- + Tổng hợp, phân tích số liệu và xây dựng các chỉ số chất lượng;
- + Tổng hợp, phân tích số liệu và xây dựng các chỉ số hài lòng.

- Nhận xét, đánh giá và kiến nghị:

+ Đánh giá chung về ưu, nhược điểm và kết quả triển khai, những vấn đề cần quan tâm, rút kinh nghiệm để triển khai tốt hơn cho các năm sau.

+ Nhận xét, đánh giá về kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt được trong năm.

+ Nhận xét, đánh giá các ý kiến người dân, tổ chức về việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ.

- Các phụ lục phải đảm bảo gồm có:

- + Danh sách các huyện đã được chọn điều tra xã hội học;
- + Danh sách các xã đã được chọn điều tra xã hội học;

+ Bảng thống kê tổng số người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ của năm trước liền kề năm điều tra của từng lĩnh vực dịch vụ tại các huyện, xã điều tra (đối với quy mô toàn quốc thì lấy số liệu 2 - 3 năm gần nhất);

+ Bảng thống kê tổng số người dân, tổ chức đã được chọn điều tra xã hội học của từng lĩnh vực tại các huyện, xã điều tra;

+ Bảng thống kê phiếu điều tra phát ra, thu về, hợp lệ và không hợp lệ.

IV. TRÁCH NHIỆM VÀ THỜI GIAN TRIỂN KHAI

1. Quy mô toàn quốc

- Bộ Nội vụ chịu trách nhiệm chủ trì tổ chức triển khai theo yêu cầu của Chính phủ.

- Thời gian: 2 - 3 năm tổ chức một lần. Thời điểm thực hiện vào Quý I của năm sau liền kề năm điều tra.

2. Quy mô cấp tỉnh

- Sở Nội vụ chủ trì giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện xác định và công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính trong phạm vi cấp tỉnh.

- Thời gian thực hiện do các tỉnh quyết định. Thời điểm thực hiện vào Quý I của năm sau liền kề năm điều tra.

3. Quy mô cấp bộ

- Các bộ quyết định việc triển khai xác định và công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đối với các cơ quan thuộc và trực thuộc bộ theo yêu cầu.

- Vụ Tổ chức cán bộ của các bộ, ngành là cơ quan chủ trì giúp bộ triển khai thực hiện xác định và công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

Trên đây là hướng dẫn của Bộ Nội vụ về triển khai Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Trong quá trình triển khai thực hiện có vấn đề gì vướng mắc, ý kiến phản ánh xin gửi về Bộ Nội vụ (ông Phạm Minh Hùng - Vụ Cải cách hành chính, ĐT: 04.37957077, DĐ: 0986.333.966, email: phamminhhung@moha.gov.vn) để kịp thời giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Tiến Dĩnh;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

(Đã ký)

Nguyễn Tiến Dĩnh

BỘ NỘI VỤ**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH
CẤP GIẤY CHỨNG MINH NHÂN DÂN****A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG****I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính cấp Giấy chứng minh nhân dân.

Bộ 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.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Đề nghị Ông/Bà:

- Đánh dấu (x) vào ô vuông () trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có ô vuông trước mỗi phương án trả lời.

- Khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) tương ứng với mức điểm mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có thang điểm.

Xin Ông/Bà trả lời câu hỏi ở các trang sau.

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:

- Biết đọc, biết viết
- 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 nêu rõ*).....

4. Nghề nghiệp:

- Nội trợ/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân
- Cán bộ/công chức/viên chức/lực lượng Quân đội nhân dân/lực lượng CAND
- Khác(*xin nêu rõ*):

B. PHẦN CÂU HỎI

I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ

Câu 1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin về cơ quan, hình thức làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân bằng cách nào?

- Qua hỏi người thân, bạn bè.
- Qua chính quyền phường, xã.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- Quang mạng internet.
- Khác (xin nêu rõ):

Câu 2. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ dễ dàng, thuận tiện khi tìm hiểu thông tin về việc làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân (cơ quan cấp Giấy chứng minh nhân dân, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 3. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin về việc làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân (cơ quan cấp Giấy chứng minh nhân dân, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 4. Về trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân :

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ hiện đại của các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thuận tiện trong sử dụng các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 6. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc tiếp cận dịch vụ cấp Giấy chứng minh nhân dân (bao gồm việc cung cấp thông tin và trang thiết bị của cơ quan làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân)?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Bình thường | |

II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Câu 7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ công khai đầy đủ các quy định về thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân của cơ quan hành chính nhà nước?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ đơn giản, dễ kê khai của hồ sơ làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 9. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thuận tiện trong thực hiện quy trình làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân?

Rất không hài lòng

Hài lòng

Không hài lòng

Rất hài lòng

Bình thường

III. CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC CHO NGƯỜI DÂN

Câu 11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực của công chức làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 12. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình, chu đáo của công chức làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 13. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự rõ ràng, dễ hiểu trong hướng dẫn của công chức làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân ?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 14. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo, tuân thủ đúng quy trình giải quyết công việc của công chức làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 15. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của công chức làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân?

Rất không hài lòng

Hài lòng

Không hài lòng

Rất hài lòng

Bình thường

IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Câu 16. Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của các thông tin ghi trên Giấy chứng minh nhân dân mà Ông/Bà đã nhận?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 17. Về thời gian giải quyết thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân:

- Số lần Ông/Bà đi lại để làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân:.....

- Việc trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước có đúng hẹn không?

Sớm hơn giấy hẹn

Đúng như giấy hẹn

Muộn hơn giấy hẹn

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ hợp lý của thời gian giải quyết thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân mà cơ quan hành chính nhà nước đã thực hiện?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 18. Về chi phí mà Ông/Bà phải trả khi làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân:

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ hợp lý của phí/lệ phí phải nộp theo quy định khi làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Khi làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân, Ông/Bà có phải trả thêm khoản chi phí nào khác ngoài phí/lệ phí theo quy định không?

Có Không

Câu 19. Về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:

- Trong quá trình làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân, Ông/Bà có phản ánh, kiến nghị gì với cơ quan hành chính nhà nước không?

Có Không

(Nếu trả lời “có” thì tiếp tục trả lời câu 19; nếu trả lời “không” thì chuyển sang câu 20)

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí (hòm thư/số điện thoại phản ánh, kiến nghị/bố trí phòng tiếp dân, lịch tiếp dân và người tiếp dân...)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước trong việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 20. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về kết quả giải quyết thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Bình thường | |

V. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GIẤY CHỨNG MINH NHÂN DÂN

Câu 21. Sau tất cả những đánh giá ở trên, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Bình thường | |

VI. GỢI Ý CẢI TIẾN VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GIẤY CHỨNG MINH NHÂN DÂN

Câu 22. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân 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 về cơ quan cấp Giấy chứng minh nhân dân và thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính về cấp Giấy chứng minh nhân dân
- Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục cấp Giấy chứng minh nhân dân
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính
- Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức
- Rút ngắn thời gian cấp Giấy chứng minh nhân dân

- Giảm phí/lệ phí cấp Giấy chứng minh nhân dân
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin ghi cụ thể*)

.....

.....

.....

.....

.....

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

BỘ NỘI VỤ**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH
CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT****A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG****I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

Bộ 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.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Đề nghị Ông/Bà:

- Đánh dấu (**x**) vào ô vuông () trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có ô vuông trước mỗi phương án trả lời.

- Khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) tương ứng với mức điểm mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có thang điểm.

Xin Ông/Bà trả lời câu hỏi ở các trang sau.

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:

- Biết đọc, biết viết
- 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 nêu rõ*).....

4. Nghề nghiệp:

- Nội trợ/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân

- Cán bộ/công chức/viên chức/lực lượng Quân đội nhân dân/lực lượng Công an nhân dân
- Khác(xin nêu rõ):

B. PHẦN CÂU HỎI

I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ

Câu 1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin về cơ quan, hình thức làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất bằng cách nào?

- Qua hỏi người thân, bạn bè.
- Qua chính quyền phường, xã.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- Quang mạng internet.
- Khác (xin nêu rõ):

.....

Câu 2. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ dễ dàng, thuận tiện khi tìm hiểu thông tin về việc làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (cơ quan cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 3. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin về việc làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (cơ quan cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 4. Về trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất :

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ hiện đại của các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thuận tiện trong sử dụng các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 6. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc tiếp cận dịch vụ cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (bao gồm việc cung cấp thông tin và trang thiết bị của cơ quan làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất)?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Bình thường | |

II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Câu 7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ công khai đầy đủ các quy định về thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của cơ quan hành chính nhà nước?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ đơn giản, dễ kê khai của hồ sơ làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 9. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thuận tiện trong thực hiện quy trình làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất?

- Rất không hài lòng Hài lòng
 Không hài lòng Rất hài lòng
 Bình thường

III. CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC CHO NGƯỜI DÂN

Câu 11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực của công chức làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 12. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình, chu đáo của công chức làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 13. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự rõ ràng, dễ hiểu trong hướng dẫn của công chức làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 14. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo, tuân thủ đúng quy trình giải quyết công việc của công chức làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 15. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của công chức làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Bình thường | |

IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Câu 16. Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của các thông tin ghi trên Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất mà Ông/Bà đã nhận?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 17. Về thời gian giải quyết thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất:

- Số lần Ông/Bà đi lại để làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất:.....

- Việc trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước có đúng hạn không?

- Sớm hơn giấy hẹn
- Đúng như giấy hẹn
- Muộn hơn giấy hẹn

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ hợp lý của thời gian giải quyết thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất mà cơ quan hành chính nhà nước đã thực hiện?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 18. Về chi phí mà Ông/Bà phải trả khi làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất:

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ hợp lý của phí/lệ phí phải nộp theo quy định khi làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Khi làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, Ông/Bà có phải trả thêm khoản chi phí nào khác ngoài phí/lệ phí theo quy định không?

Có Không

Câu 19. Về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:

- Trong quá trình làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, Ông/Bà có phản ánh, kiến nghị gì với cơ quan hành chính nhà nước không?

Có Không

(Nếu trả lời “có” thì tiếp tục trả lời câu 19; nếu trả lời “không” thì chuyển sang câu 20)

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí (hòm thư/số điện thoại phản ánh, kiến nghị/bố trí phòng tiếp dân, lịch tiếp dân và người tiếp dân...)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước trong việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 20. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về kết quả giải quyết thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Bình thường | |

V. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT

Câu 21. Sau tất cả những đánh giá ở trên, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Bình thường | |

VI. GỢI Ý CẢI TIẾN VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT

Câu 22. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân 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 về cơ quan cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất

- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính về cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
- Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính
- Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức
- Rút ngắn thời gian cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
- Giảm phí/lệ phí cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin ghi cụ thể*)

.....

.....

.....

.....

.....

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

BỘ NỘI VỤ**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH
CẤP GIẤY PHÉP XÂY DỰNG NHÀ Ở****A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG****I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính cấp Giấy phép xây dựng nhà ở.

Bộ 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.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Đề nghị Ông/Bà:

- Đánh dấu (x) vào ô vuông () trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có ô vuông trước mỗi phương án trả lời.

- Khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) tương ứng với mức điểm mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có thang điểm.

Xin Ông/Bà trả lời câu hỏi ở các trang sau.

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:

- Biết đọc, biết viết
- 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 nêu rõ*).....

4. Nghề nghiệp:

- Nội trợ/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân

- Cán bộ/công chức/viên chức/lực lượng Quân đội nhân dân/lực lượng Công an nhân dân
- Khác(xin nêu rõ):

B. PHẦN CÂU HỎI

I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ

Câu 1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin về cơ quan, hình thức làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở bằng cách nào?

- Qua hỏi người thân, bạn bè.
- Qua chính quyền phường, xã.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- Quang mạng internet.
- Khác (xin nêu rõ):

Câu 2. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ dễ dàng, thuận tiện khi tìm hiểu thông tin về việc làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở (cơ quan cấp Giấy phép xây dựng nhà ở, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 3. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin về việc làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở (cơ quan cấp Giấy phép xây dựng nhà ở, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 4. Về trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở :

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ hiện đại của các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thuận tiện trong sử dụng các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 6. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc tiếp cận dịch vụ cấp Giấy phép xây dựng nhà ở (bao gồm việc cung cấp thông tin và trang thiết bị của cơ quan làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở)?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Bình thường | |

II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Câu 7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ công khai đầy đủ các quy định về thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở của cơ quan hành chính nhà nước?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ đơn giản, dễ kê khai của hồ sơ làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 9. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thuận tiện trong thực hiện quy trình làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Bình thường | |

III. CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC CHO NGƯỜI DÂN

Câu 11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực của công chức làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 12. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình, chu đáo của công chức làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 13. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự rõ ràng, dễ hiểu trong hướng dẫn của công chức làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở ?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 14. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo, tuân thủ đúng quy trình giải quyết công việc của công chức làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 15. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của công chức làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở?

- Rất không hài lòng
 Hài lòng
 Không hài lòng
 Rất hài lòng
 Bình thường

IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Câu 16. Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của các thông tin ghi trên Giấy phép xây dựng nhà ở mà Ông/Bà đã nhận?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 17. Về thời gian giải quyết thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở:

- Số lần Ông/Bà đi lại để làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở:

- Việc trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước có đúng hẹn không?

- Sớm hơn giấy hẹn
 Đúng như giấy hẹn
 Muộn hơn giấy hẹn

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ hợp lý của thời gian giải quyết thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở mà cơ quan hành chính nhà nước đã thực hiện?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 18. Về chi phí mà Ông/Bà phải trả khi làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở:

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ hợp lý của phí/lệ phí phải nộp theo quy định khi làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Khi làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở, Ông/Bà có phải trả thêm khoản chi phí nào khác ngoài phí/lệ phí theo quy định không?

Có Không

Câu 19. Về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:

- Trong quá trình làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở, Ông/Bà có phản ánh, kiến nghị gì với cơ quan hành chính nhà nước không?

Có Không

(Nếu trả lời “có” thì tiếp tục trả lời câu 19; nếu trả lời “không” thì chuyển sang câu 20)

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí (hòm thư/số điện thoại phản ánh, kiến nghị/bố trí phòng tiếp dân, lịch tiếp dân và người tiếp dân...)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước trong việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 20. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về kết quả giải quyết thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Bình thường | |

V. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GIẤY PHÉP XÂY DỰNG NHÀ Ở

Câu 21. Sau tất cả những đánh giá ở trên, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Bình thường | |

VI. GỢI Ý CẢI TIẾN VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GIẤY PHÉP XÂY DỰNG NHÀ Ở

Câu 22. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân 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 về cơ quan cấp Giấy phép xây dựng nhà ở và thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính về cấp Giấy phép xây dựng nhà ở
- Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục cấp Giấy phép xây dựng nhà ở
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính

- Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức
- Rút ngắn thời gian cấp Giấy phép xây dựng nhà ở
- Giảm phí/lệ phí cấp Giấy phép xây dựng nhà ở
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin ghi cụ thể*)

.....

.....

.....

.....

.....

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

BỘ NỘI VỤ**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH
CHỨNG THỰC****A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG****I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính chứng thực.

Bộ 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.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Đề nghị Ông/Bà:

- Đánh dấu (x) vào ô vuông (□) trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có ô vuông trước mỗi phương án trả lời.

- Khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) tương ứng với mức điểm mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có thang điểm.

Xin Ông/Bà trả lời câu hỏi ở các trang sau.

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:

- Biết đọc, biết viết
- 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 nêu rõ*).....

4. Nghề nghiệp:

- Nội trợ/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân

- Cán bộ/công chức/viên chức/lực lượng Quân đội nhân dân/lực lượng Công an nhân dân
- Khác(xin nêu rõ):

B. PHẦN CÂU HỎI

I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ

Câu 1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin về cơ quan, hình thức làm thủ tục chứng thực bằng cách nào?

- Qua hỏi người thân, bạn bè.
- Qua chính quyền phường, xã.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- Quang mạng internet.
- Khác (xin nêu rõ):

.....

Câu 2. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ dễ dàng, thuận tiện khi tìm hiểu thông tin về việc làm thủ tục chứng thực (cơ quan chứng thực, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 3. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin về việc làm thủ tục chứng thực (cơ quan chứng thực, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 4. Về trang thiết bị tại nơi làm thủ tục chứng thực :

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ hiện đại của các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục chứng thực?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thuận tiện trong sử dụng các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục chứng thực?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm thủ tục chứng thực?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 6. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc tiếp cận dịch vụ chứng thực (bao gồm việc cung cấp thông tin và trang thiết bị của cơ quan làm thủ tục chứng thực)?

Rất không hài lòng

Hài lòng

Không hài lòng

Rất hài lòng

Bình thường

II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Câu 7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ công khai đầy đủ các quy định về thủ tục chứng thực của cơ quan hành chính nhà nước?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ đơn giản, dễ kê khai của hồ sơ làm thủ tục chứng thực?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 9. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thuận tiện trong thực hiện quy trình làm thủ tục chứng thực?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thủ tục chứng thực?

- Rất không hài lòng Hài lòng
 Không hài lòng Rất hài lòng
 Bình thường

III. CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC CHO NGƯỜI DÂN

Câu 11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực của công chức làm thủ tục chứng thực?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 12. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình, chu đáo của công chức làm thủ tục chứng thực?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 13. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự rõ ràng, dễ hiểu trong hướng dẫn của công chức làm thủ tục chứng thực ?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 14. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo, tuân thủ đúng quy trình giải quyết công việc của công chức làm thủ tục chứng thực?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 15. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của công chức làm thủ tục chứng thực?

- Rất không hài lòng Hài lòng
 Không hài lòng Rất hài lòng
 Bình thường

IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Câu 16. Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của kết quả chứng thực ở mà Ông/Bà đã nhận?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 17. Về thời gian giải quyết thủ tục chứng thực:

- Số lần Ông/Bà đi lại để làm thủ tục chứng thực:.....

- Việc trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước có đúng hẹn không?

- Sớm hơn giấy hẹn
 Đúng như giấy hẹn
 Muộn hơn giấy hẹn

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ hợp lý của thời gian giải quyết thủ tục chứng thực mà cơ quan hành chính nhà nước đã thực hiện?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 18. Về chi phí mà Ông/Bà phải trả khi làm thủ tục chứng thực:

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ hợp lý của phí/lệ phí phải nộp theo quy định khi làm thủ tục chứng thực?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Khi làm thủ tục chứng thực, Ông/Bà có phải trả thêm khoản chi phí nào khác ngoài phí/lệ phí theo quy định không?

Có Không

Câu 19. Về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:

- Trong quá trình làm thủ tục chứng thực, Ông/Bà có phản ánh, kiến nghị gì với cơ quan hành chính nhà nước không?

Có Không

(Nếu trả lời “có” thì tiếp tục trả lời câu 19; nếu trả lời “không” thì chuyển sang câu 20)

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí (hòm thư/số điện thoại phản ánh, kiến nghị/bố trí phòng tiếp dân, lịch tiếp dân và người tiếp dân...)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước trong việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 20. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về kết quả giải quyết thủ tục chứng thực?

- Rất không hài lòng Hài lòng
 Không hài lòng Rất hài lòng
 Bình thường

V. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CHỨNG THỰC

Câu 21. Sau tất cả những đánh giá ở trên, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục chứng thực?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Bình thường | |

VI. GỢI Ý CẢI TIẾN VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CHỨNG THỰC

Câu 22. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân 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 về cơ quan chứng thực và thủ tục chứng thực
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục chứng thực
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính về chứng thực
- Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục chứng thực
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính
- Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức
- Rút ngắn thời gian chứng thực
- Giảm phí/lệ phí chứng thực
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin ghi cụ thể*)

.....
.....

.....
.....
.....

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH
CẤP GIẤY ĐĂNG KÝ KẾT HÔN**

A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính cấp Giấy đăng ký kết hôn.

Bộ 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.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Đề nghị Ông/Bà:

- Đánh dấu (x) vào ô vuông () trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có ô vuông trước mỗi phương án trả lời.

- Khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) tương ứng với mức điểm mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có thang điểm.

Xin Ông/Bà trả lời câu hỏi ở các trang sau.

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:

- Biết đọc, biết viết
- 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 nêu rõ*).....

4. Nghề nghiệp:

- Nội trợ/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân

- Cán bộ/công chức/viên chức/lực lượng Quân đội nhân dân/lực lượng Công an nhân dân
- Khác(xin nêu rõ):

B. PHẦN CÂU HỎI

I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ

Câu 1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin về cơ quan, hình thức làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn bằng cách nào?

- Qua hỏi người thân, bạn bè.
- Qua chính quyền phường, xã.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- Quang mạng internet.
- Khác (xin nêu rõ):

.....

Câu 2. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ dễ dàng, thuận tiện khi tìm hiểu thông tin về việc làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn (cơ quan cấp Giấy đăng ký kết hôn, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 3. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin về việc làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn (cơ quan cấp Giấy đăng ký kết hôn, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 4. Về trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn :

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ hiện đại của các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thuận tiện trong sử dụng các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 6. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc tiếp cận dịch vụ cấp Giấy đăng ký kết hôn (bao gồm việc cung cấp thông tin và trang thiết bị của cơ quan làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn)?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Bình thường | |

II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Câu 7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ công khai đầy đủ các quy định về thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn của cơ quan hành chính nhà nước?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ đơn giản, dễ kê khai của hồ sơ làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 9. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thuận tiện trong thực hiện quy trình làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Bình thường | |

III. CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC CHO NGƯỜI DÂN

Câu 11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực của công chức làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 12. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình, chu đáo của công chức làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 13. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự rõ ràng, dễ hiểu trong hướng dẫn của công chức làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn ?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 14. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo, tuân thủ đúng quy trình giải quyết công việc của công chức làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 15. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của công chức làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn?

- Rất không hài lòng
 Hài lòng
 Không hài lòng
 Rất hài lòng
 Bình thường

IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Câu 16. Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của các thông tin ghi trên Giấy đăng ký kết hôn mà Ông/Bà đã nhận?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 17. Về thời gian giải quyết thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn:

- Số lần Ông/Bà đi lại để làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn:.....

- Việc trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước có đúng hạn không?

- Sớm hơn giấy hẹn
 Đúng như giấy hẹn
 Muộn hơn giấy hẹn

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ hợp lý của thời gian giải quyết thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn mà cơ quan hành chính nhà nước đã thực hiện?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 18. Khi làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn, Ông/Bà có phải trả khoản chi phí nào không?

- Có
 Không

Câu 19. Về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:

- Trong quá trình làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn, Ông/Bà có phản ánh, kiến nghị gì với cơ quan hành chính nhà nước không?

Có Không

(Nếu trả lời “có” thì tiếp tục trả lời câu 19; nếu trả lời “không” thì chuyển sang câu 20)

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí (hòm thư/số điện thoại phản ánh, kiến nghị/bố trí phòng tiếp dân, lịch tiếp dân và người tiếp dân...)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước trong việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 20. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về kết quả giải quyết thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Bình thường | |

V. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GIẤY ĐĂNG KÝ KẾT HÔN

Câu 21. Sau tất cả những đánh giá ở trên, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |

Bình thường

VI. GỢI Ý CẢI TIẾN VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GIẤY ĐĂNG KÝ KẾT HÔN

Câu 22. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân 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 về cơ quan cấp Giấy đăng ký kết hôn và thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính về cấp Giấy đăng ký kết hôn
- Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục cấp Giấy đăng ký kết hôn
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính
- Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức
- Rút ngắn thời gian cấp Giấy đăng ký kết hôn
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin ghi cụ thể*)

.....
.....
.....

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH
CẤP GIẤY KHAI SINH**

A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính cấp Giấy khai sinh.

Bộ 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.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Đề nghị Ông/Bà:

- Đánh dấu (x) vào ô vuông () trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có ô vuông trước mỗi phương án trả lời.

- Khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) tương ứng với mức điểm mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có thang điểm.

Xin Ông/Bà trả lời câu hỏi ở các trang sau.

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:

- Biết đọc, biết viết
- 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 nêu rõ*).....

4. Nghề nghiệp:

- Nội trợ/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân

- Cán bộ/công chức/viên chức/lực lượng Quân đội nhân dân/lực lượng Công an nhân dân
- Khác(xin nêu rõ):

B. PHẦN CÂU HỎI

I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ

Câu 1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin về cơ quan, hình thức làm thủ tục cấp Giấy khai sinh bằng cách nào?

- Qua hỏi người thân, bạn bè.
- Qua chính quyền phường, xã.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- Quang mạng internet.
- Khác (xin nêu rõ):

.....

Câu 2. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ dễ dàng, thuận tiện khi tìm hiểu thông tin về việc làm thủ tục cấp Giấy khai sinh (cơ quan cấp Giấy khai sinh, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 3. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin về việc làm thủ tục cấp Giấy khai sinh (cơ quan cấp Giấy khai sinh, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 4. Về trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp Giấy khai sinh :

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ hiện đại của các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp Giấy khai sinh?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thuận tiện trong sử dụng các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục cấp Giấy khai sinh?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm thủ tục cấp Giấy khai sinh?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 6. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc tiếp cận dịch vụ cấp Giấy khai sinh (bao gồm việc cung cấp thông tin và trang thiết bị của cơ quan làm thủ tục cấp Giấy khai sinh)?

Rất không hài lòng

Hài lòng

Không hài lòng

Rất hài lòng

Bình thường

II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Câu 7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ công khai đầy đủ các quy định về thủ tục cấp Giấy khai sinh của cơ quan hành chính nhà nước?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ đơn giản, dễ kê khai của hồ sơ làm thủ tục cấp Giấy khai sinh?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 9. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thuận tiện trong thực hiện quy trình làm thủ tục cấp Giấy khai sinh?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thủ tục cấp Giấy khai sinh?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Bình thường | |

III. CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC CHO NGƯỜI DÂN

Câu 11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực của công chức làm thủ tục cấp Giấy khai sinh?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 12. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình, chu đáo của công chức làm thủ tục cấp Giấy khai sinh?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 13. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự rõ ràng, dễ hiểu trong hướng dẫn của công chức làm thủ tục cấp Giấy khai sinh ?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 14. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo, tuân thủ đúng quy trình giải quyết công việc của công chức làm thủ tục cấp Giấy khai sinh?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 15. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của công chức làm thủ tục cấp Giấy khai sinh?

- Rất không hài lòng
 Hài lòng
 Không hài lòng
 Rất hài lòng
 Bình thường

IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Câu 16. Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của các thông tin ghi trên Giấy khai sinh mà Ông/Bà đã nhận?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 17. Về thời gian giải quyết thủ tục cấp Giấy khai sinh:

- Số lần Ông/Bà đi lại để làm thủ tục cấp Giấy khai sinh:

- Việc trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước có đúng hạn không?

- Sớm hơn giấy hẹn
 Đúng như giấy hẹn
 Muộn hơn giấy hẹn

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ hợp lý của thời gian giải quyết thủ tục cấp Giấy khai sinh mà cơ quan hành chính nhà nước đã thực hiện?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 18. Khi làm thủ tục cấp Giấy khai sinh, Ông/Bà có phải trả khoản chi phí nào không?

- Có
 Không

Câu 19. Về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:

- Trong quá trình làm thủ tục cấp Giấy khai sinh, Ông/Bà có phản ánh, kiến nghị gì với cơ quan hành chính nhà nước không?

Có Không

(Nếu trả lời “có” thì tiếp tục trả lời câu 19; nếu trả lời “không” thì chuyển sang câu 20)

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí (hòm thư/số điện thoại phản ánh, kiến nghị/bố trí phòng tiếp dân, lịch tiếp dân và người tiếp dân...)?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Ông/Bà đánh giá như thế nào về trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước trong việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân?

(1= rất thấp; 2 = thấp; 3 = bình thường; 4 = cao; 5 = rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 20. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về kết quả giải quyết thủ tục cấp Giấy khai sinh?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Bình thường | |

V. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GIẤY KHAI SINH

Câu 21. Sau tất cả những đánh giá ở trên, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục cấp Giấy khai sinh?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng | <input type="checkbox"/> Hài lòng |
| <input type="checkbox"/> Không hài lòng | <input type="checkbox"/> Rất hài lòng |

Bình thường

VI. GỢI Ý CẢI TIẾN VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC CẤP GIẤY KHAI SINH

Câu 22. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân 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 về cơ quan cấp Giấy khai sinh và thủ tục cấp Giấy khai sinh
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục cấp Giấy khai sinh
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính về cấp Giấy khai sinh
- Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục cấp Giấy khai sinh
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính
- Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức
- Rút ngắn thời gian cấp Giấy khai sinh
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin ghi cụ thể*)

.....

.....

.....

.....

.....

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

