

**CHỈ SỐ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ  
PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC: SIPAS  
(Satisfaction Index of Public Administrative Services)**

**Mục đích, ý nghĩa của SIPAS**

SIPAS là kết quả mang tính định hướng của việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Chỉ số SIPAS là thước đo mang tính khách quan, phản ánh 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.

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng 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 ứng dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

Theo Quyết định số 2640 ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành phê duyệt Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước gọi tắt là Chỉ số SIPAS, có 05 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm:

- Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước;
- Thủ tục hành chính;
- Công chức giải quyết công việc;
- Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công;
- Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị;

Trong các yếu tố cơ bản, có 22 tiêu chí, áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, cụ thể như sau:

**1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước:**

- Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi;
- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ;

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại;

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

## **2. Thủ tục hành chính (TTHC):**

- TTHC được niêm yết công khai đầy đủ;
- TTHC được niêm yết công khai chính xác;
- Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định;
- Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định;
- Thời hạn giải quyết, tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả là đúng quy định.

## **3. Về công chức trực tiếp giải quyết công việc:**

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự;
- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức;
- Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức;
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo;
- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu;
- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

## **4. Về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công:**

- Kết quả đúng quy định;
- Kết quả có thông tin đầy đủ;
- Kết quả có thông tin chính xác.

## **5. Về tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị:**

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị;
- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng;

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực;

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

Với mỗi tiêu chí, người dân và tổ chức đưa ra đánh giá về sự hài lòng và đánh giá chung về sự hài lòng đối với tàn bộ dịch vụ theo thang đánh giá 5 mức: (1) Rất hài lòng, (2) Không hài lòng, (3) Bình thường, (4) Hài lòng và (5) Rất không hài lòng.

### **Đối tượng điều tra**

Đối tượng điều tra, khảo sát là người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công trong phạm vi thời gian điều tra xã hội học.

### **Hình thức thu thập thông tin**

Phương pháp đánh giá xác định kết quả Chỉ số SIPAS chủ yếu thông qua phiếu điều tra xã hội học; Phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Câu hỏi của phiếu điều tra xã hội học thể hiện nội dung của các tiêu chí đo lường sự hài lòng; đồng thời phản ánh quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Phiếu điều tra xã hội gồm hai loại: Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với người dân (tại Phụ lục I kèm theo) và phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với tổ chức (tại Phụ lục II kèm theo).

- Phiếu điều tra xã hội học có bố cục và nội dung như sau:

+ Phần thông tin chung, gồm: Mục đích của điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi; thông tin cá nhân người dân/tổ chức.

+ Phần câu hỏi, gồm: Các câu hỏi về quá trình giao dịch và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; các câu hỏi về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; câu hỏi về sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

## **Phương thức điều tra xã hội học**

Tùy theo điều kiện cụ thể, áp dụng một cách phù hợp một hoặc nhiều phương thức điều tra xã hội học dưới đây:

- Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời;
- Phát phiếu điều tra xã hội học qua đường bưu điện đến người dân, tổ chức để trả lời;
- Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn;
- Khảo sát trực tuyến trên mạng internet;
- Khảo sát qua gọi điện thoại; nhắn tin SMS;
- Khảo sát qua thư điện tử;
- Khảo sát thông qua màn hình điện tử; IPAD, nút bấm...

## **Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số**

### a) Tổng hợp, phân tích dữ liệu

Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu điều tra xã hội học, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê. Việc tổng hợp, phân tích dữ liệu dựa vào các phần mềm thống kê phù hợp với yêu cầu, điều kiện của từng cơ quan.

### b) Cách tính chỉ số hài lòng

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS):

Công thức tính:

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

Trong đó:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học (Câu số 7 của Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục kèm theo);

+ bi: Là tổng số phương án trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” đối với các câu hỏi mức độ hài lòng mà mỗi người đã trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học.

+ n: Tổng số người trả lời đối với câu hỏi về mức độ hài lòng (tổng số người trả lời Câu số 7 của Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục kèm theo).

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

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng đối với từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công, được xác định trong phiếu điều tra xã hội học.

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

- Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí: Được xác định bằng tỷ lệ phần trăm (%) số người trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” trên tổng số người trả lời của từng tiêu chí (

### c) Cách tính các chỉ số đánh giá khác

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

### **Các bước chọn phiếu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng**

Mẫu điều tra xã hội học được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, phân tầng, nhiều giai đoạn; được thực hiện theo các bước sau đây:

#### a) Bước 1: Chọn cơ quan

Ở mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, chọn các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã điều tra xã hội học. Tiêu chí chọn và số lượng cơ quan được chọn như sau:

- Tiêu chí:

+ Đối với cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh: Có thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công trực tiếp cho người dân, tổ chức và có phát sinh giao dịch của người dân, tổ chức với cơ quan hành chính.

+ Đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã: Đại diện cho các loại đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã theo quy định tại Nghị quyết 1211 ngày 25 tháng 5 năm 2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính.

- Số lượng cơ quan được chọn: Được xác định trên cơ sở đảm bảo tính đại diện của mẫu; phù hợp với yêu cầu, điều kiện nguồn lực thực tế; thống nhất giữa 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

b) Bước 2: Xác định tổng số giao dịch của các dịch vụ hành chính công đã được hoàn thành trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học đối với các cơ quan hành chính được chọn điều tra xã hội học của mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

- Lập danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ hành chính công trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học của từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học ở Bước 1;

- Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học của tất cả các cơ quan đã được chọn điều tra xã hội học của mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

c) Bước 3: Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học

- Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học theo công thức sau:

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

Trong đó:

+ n: Cỡ mẫu điều tra xã hội học.

+ N: Là tổng thể chung. Trong trường hợp này là tổng số giao dịch của các dịch vụ hành chính công đã được hoàn thành trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học.

+ e là sai số cho phép (5%).

- Ngoài ra, cỡ mẫu có thể được tính toán trên cơ sở áp dụng các công thức tính khác hoặc theo kinh nghiệm điều tra thực tế tương tự. Cơ quan chủ trì triển khai đo lường sự hài lòng quyết định áp dụng công thức, kinh nghiệm tính cỡ mẫu phù hợp với điều kiện của bộ, ngành, địa phương, đồng thời đảm bảo cỡ mẫu có đủ đại diện.

d) Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra xã hội học đối với mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

- Chọn ngẫu nhiên người dân, tổ chức để điều tra xã hội học từ danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ được lập ở Bước 2, bảo đảm số lượng theo cỡ mẫu điều tra xã hội học được xác định ở Bước 3.

- Lập danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn của mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

- Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học đối với mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

**PHỤ LỤC I**  
**MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

**BỘ NỘI VỤ**  
-----

Mã số phiếu:.....

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

**Tên dịch vụ hành chính công:**.....

**Tên cơ quan giải quyết:**.....

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức 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 cung ứng dịch vụ hành chính công.

Bộ Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

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

**III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI**

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

**1. Độ tuổi:**

- Dưới 25 tuổi
- 25 - 34 tuổi
- 35 - 49 tuổi
- 50 - 60 tuổi
- Trên 60 tuổi

**2. Giới tính:**

- Nam
- Nữ

**3. Trình độ học vấn:**

- Tiểu học (cấp I)
- Trung học cơ sở (cấp II)
- Trung học phổ thông (cấp III)
- Đại học/Trung cấp/Cao đẳng
- Đại học
- Trên Đại học



Khác (xin viết cụ thể): .....

#### 4. Nghề nghiệp:

- Làm nội trợ/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư
- Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang
- Khác (xin viết cụ thể): .....

#### 5. Nơi sinh sống:

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

### B. PHẦN CÂU HỎI

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

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

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

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

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

.....lần.

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

- Có
- Không

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

- Có
- Không

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

- Đúng hẹn
- Sớm hơn hẹn
- Trễ hẹn

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

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

- Có
- Không

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

- Có
- Không

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

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

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

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



**PHỤ LỤC II**  
**MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

**BỘ NỘI VỤ**  
-----

Mã số phiếu:.....

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

Tên dịch vụ hành chính công:.....

Tên cơ quan giải quyết:.....

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức 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 cung ứng dịch vụ hành chính công.

Bộ Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

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

**III. THÔNG TIN VỀ TỔ CHỨC**

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

**1. Loại hình tổ chức:**

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

**2. Giới tính của Ông bà:**

- Nam
- Nữ

**3. Trình độ học vấn của Ông bà:**

- Trên Đại học
- Đại học
- Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng

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

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

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

**B. PHẦN CÂU HỎI**

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

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

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

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

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

.....lần.

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

- Có       Không

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

- Có       Không

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

- Đúng hạn       Sớm hơn hạn       Trễ hạn

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

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

- Có       Không

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

- Có       Không

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

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

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

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

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



