

Số: /KH-UBND

Bình Phước, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH

Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 trên địa bàn tỉnh

Căn cứ Quyết định số 263/QĐ-TTg ngày 20/02/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới giai đoạn 2021 - 2025; Quyết định số 2735/QĐ-UBND ngày 01/12/2015 của UBND tỉnh về ban hành Quy định về khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh;

Thực hiện Quyết định số 2398/QĐ-UBND ngày 26/12/2022 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước năm 2023 trên địa bàn tỉnh;

Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh ban hành Kế hoạch khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 trên địa bàn tỉnh, với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Phát huy quyền làm chủ, vai trò giám sát của Nhân dân đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Thông qua kết quả khảo sát nhằm lắng nghe, nhận định, đánh giá của người dân với việc xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống của người dân và đối với việc cung ứng dịch vụ công nói chung để có những giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, góp phần nâng cao các Chỉ số của tỉnh.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân được sử dụng làm một trong những nội dung để đánh giá xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2023.

2. Yêu cầu

- Việc khảo sát phải đảm bảo khách quan, đúng đối tượng, công khai và minh bạch; phải có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan trong quá trình triển khai thực hiện.

- Nội dung thông tin trên phiếu điều tra đảm bảo đơn giản, dễ tiếp cận, dễ hiểu và dễ đưa ra phương án trả lời.

- Phương pháp điều tra, khảo sát, thu thập thông tin đa dạng, phù hợp thực tế của đối tượng khảo sát.

- Kết quả khảo sát phải phản ánh trung thực đánh giá và mức độ hài lòng của người đối với cơ quan hành chính nhà nước.

II. ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG ĐO LƯỜNG; MẪU VÀ SỐ LƯỢNG PHIẾU ĐIỀU TRA; PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA, TỔNG HỢP

1. Đối tượng đánh giá, đối tượng lấy ý kiến

a) Đối tượng đánh giá: 11 UBND huyện, thị xã, thành phố.

b) Đối tượng lấy ý kiến: Công dân ở độ tuổi đủ 18 tuổi trở lên có hộ khẩu thường trú trên địa bàn tỉnh.

2. Chọn mẫu khảo sát

Chọn mẫu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 được thực hiện theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, số lượng phiếu khảo sát, dự kiến 4.950 phiếu, gồm:

a) Chọn địa bàn khảo sát: tại mỗi UBND cấp huyện chọn 05 đơn vị hành chính cấp xã. Tại mỗi đơn vị hành chính cấp xã chọn 03 thôn, ấp, tổ dân phố thuộc đơn vị hành chính được chọn.

b) Đối tượng khảo sát: tại mỗi thôn, ấp, tổ dân phố chọn 30 hộ dân để phát phiếu khảo sát ngẫu nhiên. Đối tượng khảo sát là thành viên hộ gia đình được chọn, đảm bảo đủ 18 tuổi trở lên và có hộ khẩu thường trú trên địa bàn tỉnh.

3. Nội dung đo lường

Năm 2023, việc đo lường sự hài lòng của người dân tập trung lắng nghe, nhận định, đánh giá mức độ hài lòng, mức độ mong đợi của người dân với việc xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống của người dân và đối với việc cung ứng dịch vụ công nói chung.

4. Phiếu điều tra: có mẫu phiếu gửi kèm theo Kế hoạch.

5. Phương pháp điều tra

a) Phát phiếu trực tiếp, điều tra viên điều tra trực tiếp đối với đối tượng điều tra (*điều tra viên phát phiếu trực tiếp để người dân điền thông tin sau đó thu phiếu về để tổng hợp*).

b) Về tổng hợp kết quả khảo sát: sử dụng phần mềm thống kê, khảo sát để tổng hợp kết quả phiếu điều tra.

6. Điều tra viên:

Tổng số điều tra viên là 86 người, trong đó:

- Số lượng điều tra viên cấp tỉnh: 20 người.

- Số lượng điều tra viên cấp huyện: 11 người.

- Số lượng điều tra viên cấp xã: 55 người.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

TT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
1	Các nội dung chuẩn bị điều tra				
	Xây dựng tài liệu hướng dẫn điều tra	Sở Nội vụ		Tài liệu	Tháng 10/2023
	Tập huấn cho điều tra viên	Sở Nội vụ	UBND cấp huyện, cấp xã	Tài liệu	Tháng 11/2023
	Tuyên truyền nội dung đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2023	Đài Phát thanh - Truyền hình và Báo Bình Phước; Cổng Thông tin điện tử UBND tỉnh; Ủy ban nhân dân thành phố, thị xã, huyện	Sở Nội vụ; Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông	Phóng sự; tin bài	Thường xuyên
2	Triển khai đo lường sự hài lòng				
	Thực hiện đo lường sự hài lòng	Điều tra viên	Sở Nội vụ, UBND cấp huyện, cấp xã	Kết quả trên phần mềm	Từ tháng 11/2023 đến tháng 12/2023
	Giám sát, phúc tra kết quả đo lường sự hài lòng	Sở Nội vụ	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh	Báo cáo kết quả phúc tra	Tháng 12/2023
3	Tổng hợp phiếu điều tra				
	Nhập dữ liệu điều tra khảo sát vào phần mềm	Sở Nội vụ	Sở Thông tin và Truyền thông, UBND cấp huyện	Báo cáo kết quả khảo sát	Tháng 12/2023
	Xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng năm 2023	Sở Nội vụ		Báo cáo	Tháng 12/2023

TT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Sản phẩm	Thời gian hoàn thành
	Công bố kết quả đo lường sự hài lòng	Sở Nội vụ	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	Kết quả trên phần mềm	Quý I/2024
4	Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng				
	Chỉ đạo cải thiện, khắc phục kịp thời các nội dung còn hạn chế, chưa được đánh giá tốt.	Ủy ban nhân dân cấp huyện	Sở Nội vụ; Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	Văn bản chỉ đạo	Thường xuyên

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện từ nguồn Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới năm 2023 đã được UBND tỉnh phê duyệt cho Sở Nội vụ.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai Kế hoạch này; kịp thời báo cáo, đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh những nội dung có khó khăn, vướng mắc để xem xét, chỉ đạo giải quyết. Đồng thời, báo cáo kết quả về UBND tỉnh theo quy định.

b) Phối hợp với UBND cấp huyện chọn địa bàn khảo sát. Đồng thời, lựa chọn các điều tra viên đáp ứng yêu cầu khi tiến hành phát phiếu khảo sát.

c) Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính lập dự toán kinh phí triển khai Kế hoạch.

d) Căn cứ kết quả đo lường sự hài lòng của các địa phương năm 2023, Đoàn kiểm tra cải cách hành chính do Sở Nội vụ chủ trì kiểm tra, hướng dẫn các địa phương còn khó khăn, vướng mắc, kết quả Chỉ số thấp.

2. Đài Phát thanh - Truyền hình và Báo Bình Phước

Tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc đo lường sự hài lòng, trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tham gia triển khai đo lường sự hài lòng.

3. Sở Thông tin và Truyền thông

- a) Chỉ đạo Trung tâm Công nghệ thông tin phối hợp với Sở Nội vụ trong công tác nhập liệu phiếu khảo sát; kết quả khảo sát (bằng phần mềm).
- b) Cử công chức, viên chức tham gia phối hợp trong quá trình điều tra, khảo sát.

4. Sở Tài chính

Thẩm định và quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch theo quy định.

5. Ủy ban nhân dân cấp huyện

- a) Phối hợp, hỗ trợ điều tra viên trong triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2023.
- b) Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng tại cơ quan, địa phương, đơn vị.
- c) Căn cứ kết quả đo lường sự hài lòng của cơ quan, đơn vị, địa phương được công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh để chỉ đạo khắc phục, cải thiện các nội dung còn hạn chế, chưa được đánh giá tốt.
- d) Chỉ đạo UBND cấp xã phối hợp, tạo điều kiện để triển khai việc khảo sát tại từng địa phương đảm bảo khách quan, đúng quy định.
- đ) Lựa chọn các điều tra viên đáp ứng yêu cầu; thực hiện điều tra theo đúng quy định.

5. Các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh tham gia thông tin, tuyên truyền đến thành viên, hội viên về trách nhiệm, quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc tham gia trả lời điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 trên địa bàn tỉnh. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, báo cáo về UBND tỉnh (*qua Sở Nội vụ*).

(Gửi kèm: mẫu phiếu khảo sát sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại tỉnh Bình Phước năm 2023)./.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND;
- CT, các PCT. UBND tỉnh;
- Các Sở: Nội vụ, Tài chính, TT&TT;
- VP. UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- LĐVP, PNC;
- Lưu: VT, (T64KH).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trần Tuyết Minh

**PHIẾU KHẢO SÁT
HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ**

**PHIẾU KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ
NƯỚC TẠI TỈNH BÌNH PHƯỚC NĂM 2023**

Xin Ông/bà vui lòng cho biết:

Thành phố/thị xã/huyện:.....

Xã/Phường/Thị trấn:.....

Thôn, Ấp, Tổ dân phố:.....

Tên thủ tục hành chính đã thực hiện (nếu có):.....

.....

Phần dành cho điều tra viên

Mã số phiếu:.....

Họ tên điều tra viên:.....

Số điện thoại điều tra viên:.....

GIỚI THIỆU KHẢO SÁT

Sở Nội vụ là cơ quan thường trực cải cách hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh, được Ủy ban nhân dân tỉnh giao hàng năm triển khai đo lường sự hài lòng của người dân để hiểu được nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong muốn của người dân đối với sự phục vụ cơ quan hành chính nhà nước.

Sở Nội vụ kính mong ông/bà tham gia trả lời phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân một cách đầy đủ, chính xác, khách quan. Các thông tin mà ông/bà cung cấp trong phiếu khảo sát sẽ bảo mật theo quy định.

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân hàng năm sẽ được Sở Nội vụ tổng hợp, phân tích, xây dựng thành Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và công bố công khai.

Phần A: THÔNG TIN CÁ NHÂN CỦA NGƯỜI KHẢO SÁT

Xin Ông/bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1,2,3...) đứng trước phương án trả lời mà ông/bà lựa chọn.

Giới tính

1. Nam

2. Nữ

Độ tuổi:

1. 18-25 tuổi

2. 25-34 tuổi

3. 35-49 tuổi

4. 50-60 tuổi

5. Trên 60 tuổi

Dân tộc:

1. Kinh
2. Khác (xin viết cụ thể):.....

Trình độ học vấn:

1. Tiểu học (cấp I)
2. Trung học cơ sở (cấp II)
3. Trung học phổ thông (cấp III)
4. Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng
5. Đại học/trên Đại học
6. Khác (xin viết cụ thể):.....

Nghề nghiệp:

1. Nghỉ hưu
2. Không đi làm (ở nhà)
3. Làm công việc tự do (không ký hợp đồng lao động)
4. Sinh viên
5. Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong khu vực tư
6. Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong khu vực công
7. Khác (xin viết cụ thể):.....

PHẦN B: CÂU HỎI KHẢO SÁT

Câu 1. Xin ông/bà cho biết mức độ quan tâm của ông/bà đối với các chính sách của cơ quan nhà nước trong bảng dưới đây?

	<i>Không quan tâm</i>	<i>Quan tâm một chút</i>	<i>Rất quan tâm</i>
1. Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội	1	2	3
2. Chính sách về khám, chữa bệnh	1	2	3
3. Chính sách về giáo dục phổ thông	1	2	3
4. Chính sách về trật tự, an toàn xã hội	1	2	3
5. Chính sách về giao thông đường bộ	1	2	3
6. Chính sách về điện sinh hoạt	1	2	3
7. Chính sách về nước sinh hoạt	1	2	3
8. Chính sách về an sinh, xã hội	1	2	3

Câu 2. Ông/bà sử dụng kênh thông tin nào để theo dõi các chính sách nêu ở câu 1?

1. Qua loa phát thanh xã.
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.
3. Qua cơ quan nhà nước, công chức.
4. Qua người thân, bạn bè.
5. Qua đài, tivi, báo chí.
6. Qua mạng internet.
7. Qua hình thức khác (xin ghi cụ thể):

Câu 3. Khi cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến người dân về chính sách nêu ở câu 1, ông/bà có thể tham gia góp ý kiến không?

1. Không thể tham gia, vì không biết thông tin.
2. Không thể tham gia, vì bản thân không muốn
3. Có thể tham gia, nếu được biết thông tin.
4. Có thể tham gia, nếu được tạo điều kiện thuận lợi.
5. Chắc chắn tham gia, vì bản thân mong muốn.

Câu 4. Ông/bà có suy nghĩ thế nào về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân hiện nay ở địa phương?

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
2. Một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân
3. Nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

Câu 5. Ông/bà suy nghĩ gì về tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết hiện nay ở địa phương?

1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
2. Một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
3. Nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức

Câu 6. Xin ông/bà cho biết hình thức nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với ông/bà?

1. Theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan).
2. Theo hình thức trực tuyến (qua mạng internet).
3. Theo cả hình thức trực tiếp và trực tuyến.
4. Theo hình thức nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua bưu điện.

Câu 7. Xin ông/bà cho biết hình thức cung cấp thông tin về chính sách phù hợp với ông/bà?

1. Theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan).
2. Theo hình thức trực tuyến (qua mạng internet).
3. Theo hình thức trực tiếp và trực tuyến.

Câu 8. Xin ông/bà cho biết mức độ hài lòng của ông/bà về các nội dung trong bảng bên dưới đây:

Xin ông/bà khoanh tròn xung quanh chữ số 1,2,...5 tùy theo mức độ hài lòng của ông/bà:

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH (Các chính sách nêu ở câu số 1, trang 1)	1	2	3	4	5
A. Trách nhiệm giải trình ở cơ quan	1	2	3	4	5
1. Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	1	2	3	4	5
2. Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về	1	2	3	4	5

<i>các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.</i>					
B. Sự tham gia của người dân	1	2	3	4	5
3. Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng	1	2	3	4	5
4. Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng.	1	2	3	4	5
C. Chất lượng chính sách					
5. Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp. (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	1	2	3	4	5
6. Chính sách về khám chữa bệnh phù hợp (Gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí...ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	1	2	3	4	5
7. Chính sách về giáo dục phổ thông phù hợp (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học...ở các trường phổ thông công lập)	1	2	3	4	5
8. Chính sách trật tự, an toàn xã hội phù hợp (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)	1	2	3	4	5
9. Chính sách về giao thông đường bộ phù hợp (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	1	2	3	4	5
10. Chính sách về điện sinh hoạt phù hợp (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, chất lượng sinh hoạt...)	1	2	3	4	5
11. Chính sách về nước sinh hoạt phù hợp (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất	1	2	3	4	5

<i>lượng sinh hoạt...)</i>					
12. Chính sách về an sinh xã hội phù hợp (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật...và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi mất mùa, thiên tai...)	1	2	3	4	5
D. Kết quả, tác động của chính sách					
13. Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua	1	2	3	4	5
14. Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua	1	2	3	4	5
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
A. Tiếp cận					
15. Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân.	1	2	3	4	5
16. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	1	2	3	4	5
17. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh	1	2	3	4	5
18. Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	1	2	3	4	5
B. Thủ tục hành chính					
19. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	1	2	3	4	5
20. Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	1	2	3	4	5
21. Mức phí/lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	1	2	3	4	5
22. Thời hạn giải quyết công việc của ông/bà là đúng quy định (tính từ ngày ông/bà nộp hồ sơ đến ngày nhận kết quả	1	2	3	4	5

23. Kết quả giải quyết hồ sơ của ông/bà là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	1	2	3	4	5
24. Kết quả có thông tin đầy đủ, chính xác	1	2	3	4	5
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	1	2	3	4	5
25. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	1	2	3	4	5
26. Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	1	2	3	4	5
27. Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	1	2	3	4	5
28. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	1	2	3	4	5
D. Nếu ông/bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan, xin ông/bà tiếp tục trả lời các ý từ số 14 đến 17 trong số câu hỏi này					
29. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	1	2	3	4	5
30. Ông/bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	1	2	3	4	5
31. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của ông/bà	1	2	3	4	5
32. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của ông/bà	1	2	3	4	5

Câu 9: Xin ông/bà cho biết mức độ ông/bà mong muốn cơ quan nhà nước tập trung ưu tiên nguồn lực để cải thiện chất lượng các vấn đề trong bảng dưới đây?

Nội dung	Mức độ mong muốn		
	Rất nhiều	Nhiều	Ít
1. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân.			
2. Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.			
3. Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, trong giải quyết công việc cho người dân.			
4. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức với người dân.			
5. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.			

6. Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan nhà nước đối với nhu cầu, mong đợi của người dân.			
7. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.			
8. Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan nhà nước.			
9. Nâng cao hơn nữa chất lượng các chính sách quan trọng đối với đời sống Nhân dân.			
10. Nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ hành chính công (việc giải quyết thủ tục hành chính).			

Ý KIẾN ĐÓNG GÓP

Ông/bà vui lòng liệt kê các vấn đề khó khăn nhất và đưa ra đề xuất nhằm cải thiện chất lượng điều hành, quản lý và công tác cải cách hành chính của tỉnh.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ ĐÃ THAM GIA TRẢ LỜI KHẢO SÁT !