

## TÀI LIỆU TUYÊN TRUYỀN

### Đo lường hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu

(theo Công văn số /UBND-NV ngày /7/2024 của UBND huyện Phong Thổ)

## I. THÔNG TIN CHUNG VỀ CHỈ SỐ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC (gọi tắt là SIPAS)

### 1. Mục tiêu

Chỉ số SIPAS nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình theo các mục tiêu của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030. Qua đó, sẽ cung cấp cho Chính phủ, chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước các cấp các thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước dựa trên cảm nhận của người dân. Tham mưu cho Chính phủ, kiến nghị đối với chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước các cấp các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và sự hài lòng của người dân. Đồng thời cũng tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

### 2. Đối tượng, phạm vi, phương pháp đánh giá

- Đối tượng đánh giá: Là cơ quan quản lý nhà nước có trách nhiệm xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công, cung ứng dịch vụ công.
- Phạm vi đánh giá: 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.
- Phương pháp đánh giá: Chỉ số SIPAS được đo lường thông qua điều tra xã hội học (*thực hiện thông qua khảo sát theo hình thức phát phiếu hỏi trực tiếp tới người dân*).

### 3. Đối tượng, nội dung khảo sát

- Đối tượng khảo sát: Là người đại diện cho hộ gia đình, đủ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực hành vi, biết đọc, biết viết.
- Nội dung khảo sát: Đo lường sự hài lòng của người dân ở 3 khía cạnh:
  - (1) Nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

(2) Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, bao gồm: hài lòng đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công<sup>1</sup> và hài lòng đối với việc cung ứng dịch vụ công<sup>2</sup>;

(3) Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

## II. CHỈ SỐ SIPAS TỈNH LAI CHÂU NĂM 2023

**1. Cơ quan đánh giá, công bố:** Bộ Nội vụ.

**2. Đối tượng đánh giá:** Tỉnh Lai Châu.

**3. Chọn mẫu khảo sát, số mẫu khảo sát**

- Chọn mẫu khảo sát: gồm 3 đơn vị cấp huyện (Mường Tè, Sìn Hồ, thành phố Lai Châu); 9 đơn vị cấp xã (thuộc 3 đơn vị cấp huyện được lựa chọn), 18 thôn/bản/tổ dân phố (thuộc 09 đơn vị cấp xã được lựa chọn); 150 hộ gia đình/thôn, bản, tổ dân phố (thuộc 18 thôn/bản/tổ dân phố được lựa chọn).

- Tổng số mẫu khảo sát: Tổng **558** phiếu (số lượng mẫu khảo sát của tỉnh Lai Châu được phân đều cho các bản, tổ dân phố đã chọn).

**4. Đối tượng và hình thức khảo sát**

- **Đối tượng khảo sát:** Là người dân ở độ tuổi từ đủ 18 tuổi trở lên (*tại các hộ gia đình thuộc các bản, tổ dân phố/xã, phường, thị trấn/huyện, thành phố được lựa chọn khảo sát*).

- **Hình thức khảo sát:** Các điều tra viên là viên chức thuộc Bưu điện tỉnh, bưu điện huyện/thành phố trực tiếp đem phiếu khảo sát đến từng hộ gia đình, gặp đối tượng được khảo sát, đưa phiếu khảo sát để đối tượng khảo sát tự trả lời (**điều tra viên có thể giải thích phiếu khảo sát, nhưng không được phép định hướng trả lời phiếu Khảo sát**). Sau khi trả lời xong, điều tra viên sẽ thu phiếu về, gửi phiếu về Bưu điện tỉnh, để Bưu điện tỉnh tổng hợp gửi phiếu về Bộ Nội vụ.

**5. Kết quả Chỉ số SIPAS của tỉnh Lai Châu năm 2023**

Do Bộ Nội vụ công bố, Chỉ số SIPAS 2023 tỉnh Lai Châu đạt 79.82%, tăng 0,48% so với năm 2022; xếp hạng đứng thứ **50/63** tỉnh, thành phố, giảm 15 hạng so với năm 2022 (năm 2022: đạt 79.34%, đứng thứ **35/63** tỉnh, thành phố), trong đó: Chỉ số hài lòng về việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công

<sup>1</sup> Chính sách công được lựa chọn điều tra xã hội học là những chính sách quan trọng đối với đời sống người dân gồm: Chính sách phát triển kinh tế; Chính sách khám, chữa bệnh; Chính sách giáo dục phổ thông; Chính sách nước sinh hoạt; Chính sách điện sinh hoạt; Chính sách trật tự, an toàn xã hội; Chính sách giao thông đường bộ; Chính sách an sinh, xã hội; Chính sách cải cách hành chính.

<sup>2</sup> Tiếp cận dịch vụ; Thủ tục hành chính; công chức trực tiếp giải quyết công việc; kết quả giải quyết TTHC; việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân

Những dịch vụ hành chính công phổ biến được cung ứng tại các cấp chính quyền địa phương (*như: đăng ký kết hôn, chuyển đổi giấy phép lái xe, cấp căn cước công dân, hộ chiếu, cấp chứng chỉ hành nghề hoặc các hoạt động công chứng, chứng thực khác*).

(gồm các chính sách: *Chính sách trật tự, an toàn xã hội; chính sách điện sinh hoạt; chính sách giao thông đường bộ; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách nước sinh hoạt; chính sách an sinh, xã hội; chính sách khám, chữa bệnh; chính sách cải cách hành chính; chính sách phát triển kinh tế*) đạt 79,77%, Chỉ số hài lòng về cung ứng dịch vụ hành chính công đạt 79,89%.

### **III. GIẢI THÍCH, HƯỚNG DẪN NỘI DUNG PHIẾU KHẢO SÁT SIPAS TỈNH LAI CHÂU NĂM 2024**

#### **1. Thông tin chung về Phiếu khảo sát**

Phiếu khảo sát do Bộ Nội vụ ban hành (*Sẽ được phát tới đối tượng khảo sát trong thời gian từ tháng 12/2024 đến tháng 1,2 năm 2025*),

\* Phiếu khảo sát gồm 2 phần: Phần A: Thông tin cá nhân của người trả lời khảo sát; Phần B. Câu hỏi khảo sát (10 câu hỏi).

#### **2. Cách thức trả lời các câu hỏi khảo sát**

##### **Tổng: 10 câu hỏi khảo sát**

+ **Từ câu 1 đến câu 8:** Chỉ số nhận định, đánh giá của người dân<sup>3</sup>, có sẵn mức độ nhận định, đánh giá (*tùy từng câu hỏi sẽ trả lời: “không quan tâm” đến “rất quan tâm” từ 1-4; Từ “không phù hợp” đến “rất phù hợp” từ 1-4...*).

+ **Câu 9: Phản ánh Chỉ số hài lòng của người dân**<sup>4</sup>, có sẵn mức độ đánh giá (*Trả lời “Rất không hài lòng” đến “Rất hài lòng” từ 1-5*).

+ **Câu 10:** Phản ánh Chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân, có sẵn mức độ nhu cầu, mong đợi (*trả lời: “Không mong muốn” đến “Rất mong muốn” từ 1-4*).

Người trả lời khảo sát nên đọc kỹ câu hỏi (trường hợp các thuật ngữ chuyên môn, các nội dung trong câu hỏi khó hiểu có thể hỏi điều tra viên để được giải thích. Trên cơ sở trải nghiệm của bản thân/gia đình đối với những nội dung được hỏi để đánh giá theo mức độ câu trả lời - khoanh vào ô tương ứng từ 1 đến 4 hoặc từ 1 đến 5 như đã nêu ở trên.

**Ghi chú:** *Các ý kiến của người dân thông qua việc điền phiếu khảo sát sẽ quyết định trực tiếp đến Chỉ số hài lòng (SIPAS) của tỉnh Lai Châu năm 2024. Đồng thời, là kênh thông tin phản ánh trực tiếp kết quả của việc tổ chức triển khai thực hiện các chính sách công và cung ứng các dịch vụ công tại các huyện/thành phố được lựa chọn khảo sát.*

<sup>3</sup> (1) Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của CQNN; (2) Kênh thông tin người dân đã sử dụng để theo dõi các chính sách; (3) Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về chính sách; (4) sự tham gia góp ý của người dân đối với chính sách; (5) suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu; (6) suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức; (7) mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC; (8) trải nghiệm của người dân về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền.

<sup>4</sup> (1) Việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách (Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách; sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; kết quả tác động chính sách); (2)Việc cung ứng dịch vụ hành chính công (Tiếp cận dịch vụ; Thủ tục hành chính; công chức trực tiếp giải quyết công việc; kết quả dịch vụ; việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của nhân dân).

## PHIẾU KHẢO SÁT

### Sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm ...

(Kèm theo Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

Tỉnh/Thành phố: .....

Huyện/Quận/Thị xã/Thành phố: .....

Xã/Phường/Thị trấn: .....

Thôn, Tổ dân phố: .....

### GIỚI THIỆU KHẢO SÁT

Bộ Nội vụ là cơ quan Thường trực cải cách hành chính của Chính phủ, được Chính phủ giao hàng năm triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân để hiểu được nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Trên cơ sở đó, Bộ Nội vụ tham mưu cho Chính phủ chỉ đạo các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện các giải pháp cần thiết để phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, đáp ứng được nhu cầu, mong đợi của người dân.

Bộ Nội vụ kính mong Ông/Bà tham gia trả lời phiếu khảo sát 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 được bảo mật theo quy định.

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân hàng năm sẽ được Bộ 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 Chính phủ và công bố công khai trong cả nước.

#### Phần dành cho điều tra viên

Mã số phiếu: .....

Họ tên điều tra viên: .....

Số điện thoại điều tra viên: .....

Số điện thoại của người trả lời phiếu: .....

Điều tra viên ký tên: .....

**PHẦN A: THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI TRẢ LỜI 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 lĩnh vực tư
6. Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công
7. Khác (*xin viết cụ thể*): .....

***Nơi sinh sống:***

<b>Đô thị:</b>	<b>Nông thôn:</b>
1. Đồng bằng	1. Đồng bằng
2. Miền núi	2. Miền núi
3. Hải đảo	3. Hải đảo

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

## PHẦN B. CÂU HỎI KHẢO SÁT

*Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3, ...) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.*

**Câu 1. Xin Ông/Bà cho biết mức độ quan tâm theo dõi của Ông/Bà đối với các chính sách công trong bảng dưới đây (theo dõi thông qua cả hình thức đọc báo, nghe đài, xem trên ti vi, trên mạng internet)?**

*(“Chính sách” ở đây nói đến các quy định, chương trình, hành động của chính quyền, cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương).*

	<b>Không quan tâm theo dõi</b>	<b>Khá quan tâm theo dõi</b>	<b>Quan tâm theo dõi</b>	<b>Rất quan tâm theo dõi</b>
1. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	1	2	3	4
2. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	1	2	3	4
3. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	1	2	3	4
4. Chính sách nước sinh hoạt ở địa phương	1	2	3	4
5. Chính sách điện sinh hoạt ở địa phương	1	2	3	4
6. Chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương	1	2	3	4
7. Chính sách giao thông đường bộ ở địa phương	1	2	3	4
8. Chính sách an sinh, xã hội ở địa phương	1	2	3	4
9. Chính sách cải cách hành chính ở địa phương	1	2	3	4

**Câu 2. Trong thời gian qua, Ông/Bà đã 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 chính quyền, công chức.
4. Qua người thân, bạn bè.
5. Qua đài, ti vi, báo chí.
6. Qua mạng internet (*Trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...*).
7. Qua hình thức khác (xin ghi cụ thể): .....

**Câu 3. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách nêu ở Câu 1 đối với bản thân Ông/Bà như thế nào?**

	<b>Không phù hợp</b>	<b>Khá phù hợp</b>	<b>Phù hợp</b>	<b>Rất phù hợp</b>
1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	1	2	3	4
2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	1	2	3	4
3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	1	2	3	4
4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	1	2	3	4
5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	1	2	3	4
6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet ( <i>Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...</i> ).	1	2	3	4
7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	1	2	3	4

**Câu 4. Trong thời gian tới, nếu cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến người dân về chính sách nêu ở Câu 1, Ông/Bà có tham gia góp ý kiến không?**

1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.
2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.
3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.

4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.

**Câu 5. Ông/Bà cảm nhận như thế nào về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở địa phương?**

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

**Câu 6. Ông/Bà suy nghĩ gì về tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định nộp phí/lệ phí (hay còn gọi là “tiền bôi trơn”, tiền “đút lót”) cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở địa phương?**

1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

**Câu 7. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết thủ tục hành chính đối với bản thân Ông/Bà như thế nào?**

	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp ( <i>tại cơ quan nhà nước</i> ).	1	2	3	4
2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến toàn trình ( <i>tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet</i> ).	1	2	3	4
3. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến một phần ( <i>một số công việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước và một số công việc qua mạng internet</i> ).	1	2	3	4

**Câu 8. Xin Ông/Bà cho biết trải nghiệm của bản thân Ông/Bà đối với các nội dung trong bảng dưới đây?**

Nội dung	Có	Không
1. Ông/Bà đang có người thân đang đi học phổ thông hoặc đã có	1	2



người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.		
2. Ông/Bà hoặc người thân của Ông/Bà đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa ở tuyến tỉnh, thành phố, tuyến huyện, quận, tuyến xã, phường.	1	2
3. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, thành phố.	1	2
4. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện, quận.	1	2
5. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã, phường.	1	2
6. Ông/Bà hỏi chính quyền, công chức về chính sách, thủ tục hành chính.	1	2
7. Ông/Bà nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.	1	2
8. Ông/Bà nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, thủ tục hành chính.	1	2

**Câu 9. 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, trong đó:*

Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;

Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;

Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm ;

Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG (NÊU Ở CÂU 1)</b>					
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách					

1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường/xã, họp tổ dân phố/thôn, đăng tải trên trang thông tin điện tử của chính quyền...)	1	2	3	4	5
2. Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	1	2	3	4	5
<b>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách</b>					
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến vào dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát tới người dân; họp xin ý kiến tại khu dân cư; đăng tải công khai các số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử để xin ý kiến ...)	1	2	3	4	5
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.	1	2	3	4	5
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</b>					
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương (Các quy định, các hoạt động thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	1	2	3	4	5
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương (Các quy định, hoạt động khám, chữa bệnh, bảo hiểm y tế, viện phí, nhập viện, chuyển viện... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	1	2	3	4	5
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương. (Các quy định, hoạt động dạy và học, chương trình học, 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 quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động 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 quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ ...)</i>	1	2	3	4	5
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động cung cấp điện sinh hoạt, giá tiền điện sinh hoạt, quản lý, phát triển điện sinh hoạt...)</i>	1	2	3	4	5
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động cung cấp nước sinh hoạt, giá tiền nước sinh hoạt, quản lý, phát triển nước sinh hoạt...)</i>	1	2	3	4	5
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai ...)</i>	1	2	3	4	5
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương.  <i>(Các quy định, hoạt động cải cách thể chế, cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy cơ quan nhà nước, cải cách công vụ, cải cách quản lý tài chính công, xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số...)</i>	1	2	3	4	5
<b>D. Kết quả, tác động của chính sách</b>					
14. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn.	1	2	3	4	5
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	1	2	3	4	5
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
20. Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
21. Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5

22. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
23. Cơ quan hành chính nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	1	2	3	4	5
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>					
<b>A. Tiếp cận dịch vụ</b>					
24. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	1	2	3	4	5
25. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	1	2	3	4	5
26. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn. <i>(Máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hòa, quạt mát)</i>	1	2	3	4	5
<b>B. Thủ tục hành chính</b>					
27. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	1	2	3	4	5
28. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
29. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
30. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
<b>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>					
31. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	1	2	3	4	5
32. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ	1	2	3	4	5

dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.					
33. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	1	2	3	4	5
<b>D. Kết quả</b> ( <i>Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i> )					
34. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	1	2	3	4	5
35. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	1	2	3	4	5
36. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	1	2	3	4	5
<b>E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</b>					
37. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1	2	3	4	5
38. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	1	2	3	4	5
39. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	1	2	3	4	5

**Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ mong muốn của Ông/Bà đối với chính quyền địa phương trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung trong bảng dưới đây?**

Nội dung	Không mong muốn	Khá mong muốn	Mong muốn	Rất mong muốn
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	1	2	3	4
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	1	2	3	4

3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	1	2	3	4
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	1	2	3	4
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4

**Ý kiến khác** (xin Ông/Bà ghi cụ thể):

.....  
.....

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