

Số: /QĐ-BNV Hà Nội, ngày tháng năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026**

**BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ**

Căn cứ Nghị định số 63/2022/NĐ-CP ngày 12 tháng 9 năm 2022 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 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;

Căn cứ Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030”;

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

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026 (kèm theo).

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

Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng 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 2;
- Thủ tướng Chính phủ Phạm Minh Chính (để b/c);
- Bộ trưởng Phạm Thị Thanh Trà;
- Thứ trưởng Nguyễn Trọng Thừa;
- Đơn vị phụ trách cải cách hành chính các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; Sở Nội vụ các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Lưu: VT, CCHC.

**BỘ TRƯỞNG**

**Phạm Thị Thanh Trà**

Hà Nội, ngày tháng năm 2023

**PHƯƠNG PHÁP**

**Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của  
cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026**

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BNV ngày tháng năm 2023  
của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

**I. PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG**

**1. Mục tiêu chung**

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 của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030.

**2. Mục tiêu cụ thể**

- Hàng năm, tiến hành đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước quy mô quốc gia (tên tiếng Anh là "Satisfaction Index of Public Administrative Services", viết tắt là "Chỉ số SIPAS").

- 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.

- Nâng cao nhận thức, văn hóa thực thi công vụ lấy người dân làm trung tâm trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- 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.

**3. Yêu cầu**

- Phương pháp bảo đảm khoa học, hiện đại, khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với thực tiễn trong nước và xu thế của thế giới.

- Nội dung, các yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là "đo lường sự hài lòng của người dân") phải cụ thể, dễ hiểu, phù hợp với mục tiêu, yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước, quy định của pháp luật hiện hành; cho phép điều chỉnh

phù hợp với yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước, bối cảnh thực tiễn ở từng thời điểm cụ thể.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân bảo đảm khách quan, chính xác, đại diện cho ý kiến của người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học.

#### **4. Đối tượng, phạm vi**

- Đối tượng: Là cơ quan quản lý nhà nước có trách nhiệm xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công, cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Phạm vi: 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

#### **5. Nội dung**

Đo lường sự hài lòng của người dân được thực hiện đối với 03 khía cạnh: (i) Nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; (ii) Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; (iii) Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

5.1. Đo lường nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

Bao gồm các tiêu chí:

- Mức độ quan tâm theo dõi của người dân đối với các chính sách công;
- Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách công;
- Mức độ phù hợp của các hình thức tiếp cận thông tin về chính sách công đối với người dân;
- Mức độ người dân sẵn sàng tham gia góp ý kiến cho cơ quan nhà nước về chính sách công;
- Cảm nhận của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- Cảm nhận của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- Mức độ phù hợp của các hình thức nộp hồ sơ, nhận kết quả phù hợp đối với người dân;
- Sự trải nghiệm của người dân về chính sách công, dịch vụ hành chính công, dịch vụ công cơ bản, thiết yếu.

5.2. Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện thông qua 02 nội dung, gồm: (i) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và (ii) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

a) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công:

- Các chính sách công quan trọng đối với đời sống của người dân được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của 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.

- 04 yếu tố quan trọng của nội dung “Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công” được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân, gồm: (i) Trách nhiệm giải trình của chính quyền; (ii) Sự tham gia của người dân; (iii) Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; (iv) Kết quả, tác động của chính sách.

- Mỗi yếu tố được lựa chọn một số tiêu chí để đo lường sự hài lòng của người dân và mỗi tiêu chí được phản ánh trong một câu hỏi khảo sát (xem chi tiết trong bảng dưới đây).

b) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công:

- Các dịch vụ hành chính công được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân là các dịch vụ hành chính công phổ biến được cung ứng tại các cấp chính quyền địa phương.

- 05 yếu tố quan trọng của nội dung cung ứng dịch vụ hành chính công được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân, gồm: (i) Tiếp cận dịch vụ; (ii) Thủ tục hành chính; (iii) Công chức trực tiếp giải quyết công việc; (iv) Kết quả dịch vụ; (v) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

- Mỗi yếu tố được lựa chọn một số tiêu chí cụ thể để đo lường sự hài lòng của người dân.

Mỗi tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân được phản ánh trong một câu hỏi khảo sát (xem chi tiết trong bảng dưới đây).

**Bảng nội dung, yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước**

Nội dung	Yếu tố	Tiêu chí đo lường
Việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công	Trách nhiệm giải trình của chính quyền	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.
		2. Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.
	Sự tham gia của người dân	3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến đối với các chính sách.
		4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng nêu ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.

<b>Chất lượng tổ chức thực hiện</b>	5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	
	6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương.	
	7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương.	
	8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	
	9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương.	
	10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương.	
	11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương.	
	12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	
	13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương.	
	<b>Kết quả, tác động</b>	14. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn.
		15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.
		16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn.
		17. Trường phổ thông công lập dạy học cho học sinh tốt hơn.
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.		
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.		
20. Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.		
21. Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.		
22. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn.		
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.		
<b>Việc cung ứng dịch vụ hành chính công</b>	<b>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.
		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.
		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.
	<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.

	28. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.
	29. Công chức yêu cầu người dân nộp phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.
	30. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.
	<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.
	32. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ 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.
<b>Kết quả</b>	34. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.
	35. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.
	36. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.
<b>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.
	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.
	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.

5.3. Đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

Bao gồm các tiêu chí:

- Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.
- Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.
- Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.
- Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.

- Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.

- Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.

- 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.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.

- 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.

- Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.

## **6. Các chỉ số; thang đo, cách thức tính chỉ số**

### **6.1. Các chỉ số:**

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân được thể hiện qua một bộ chỉ số, gồm 03 nhóm: (i) Nhóm các chỉ số nhận định, đánh giá của người dân; (ii) Nhóm các chỉ số hài lòng của người dân; (iii) Nhóm các chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân. Bộ chỉ số này được xây dựng cho cả nước nói chung; cho từng tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; cho từng nhóm nhân khẩu học hay lĩnh vực, ngành, vùng, miền...

a) Nhóm các chỉ số nhận định, đánh giá của người dân:

Chỉ số nhận định đánh giá của người dân là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát nhận định, đánh giá của người dân. Mỗi chỉ số nhận định, đánh giá được xây dựng từ kết quả lựa chọn của người dân đối với mỗi phương án trả lời của mỗi câu hỏi khảo sát nhận định, đánh giá (xem chi tiết tại Điểm a, Khoản 6.2).

b) Nhóm các chỉ số hài lòng của người dân:

Chỉ số hài lòng của người dân là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng người dân, gồm 04 loại:

- Chỉ số hài lòng theo tiêu chí:

Chỉ số hài lòng theo tiêu chí là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với mỗi tiêu chí nêu tại Bảng ở Khoản 5.2. Mỗi chỉ số hài lòng theo tiêu chí được xây dựng từ kết quả lựa chọn của người dân đối với tất cả các phương án trả lời của mỗi câu hỏi khảo sát hài lòng (xem chi tiết tại Điểm b, Khoản 6.2).

- Chỉ số hài lòng theo yếu tố:

Chỉ số hài lòng theo yếu tố là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với mỗi yếu tố nêu tại Bảng ở Khoản 5.2. Mỗi

chỉ số hài lòng theo yếu tố được xây dựng từ kết quả tổng hợp các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của yếu tố đó (xem chi tiết tại Điểm b, Khoản 6.2).

- Chỉ số hài lòng theo nội dung:

Chỉ số hài lòng theo nội dung là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với mỗi nội dung nêu tại Bảng ở Khoản 5.2. Mỗi chỉ số hài lòng theo nội dung được xây dựng từ kết quả tổng hợp các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của nội dung đó (xem chi tiết tại Điểm b, Khoản 6.2).

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

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với cả hai nội dung nêu tại Bảng ở Khoản 5.2. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính được xây dựng từ kết quả tổng hợp tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí (xem chi tiết tại Điểm b, Khoản 6.2).

c) Nhóm các chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân:

Chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát nhu cầu, mong đợi của người dân. Mỗi chỉ số nhu cầu, mong đợi được xây dựng từ kết quả lựa chọn của người dân đối với các phương án trả lời của mỗi câu hỏi khảo sát nhu cầu, mong đợi (xem chi tiết tại Điểm c, Khoản 6.2).

## **6.2. Thang đo, cách thức tính chỉ số:**

a) Thang đo, cách tính chỉ số nhận định, đánh giá của người dân:

- Thang đo nhận định, đánh giá của người dân gồm các đo định danh và thang đo khoảng.

- Cách tính chỉ số nhận định, đánh giá áp dụng thang đo định danh:

Chỉ số nhận định, đánh giá được tính theo công thức: 
$$\frac{a}{b} \times 100 (\%)$$

Trong đó: a là tổng số người chọn cùng một phương án trả lời của một câu hỏi; b là tổng số người trả lời câu hỏi đó.

- Cách tính chỉ số nhận định, đánh giá áp dụng thang đo khoảng:

Chỉ số nhận định, đánh giá được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4}{(c + d + e + g) \times 4} \times 100 (\%)$$

Trong đó: c là tổng số người chọn phương án trả lời 1, d là tổng số người chọn phương án trả lời 2, e là tổng số người chọn phương án trả lời 3, g là tổng số người chọn phương án trả lời 4.

b) Thang đo, cách tính chỉ số hài lòng của người dân:



- Thang đo sự hài lòng của người dân là thang đo Likert với 05 mức điểm tương ứng với 05 mức độ hài lòng của người dân như sau:

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.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo tiêu chí:

Chỉ số hài lòng theo tiêu chí được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4 + h \times 5}{(c + d + e + g + h) \times 5} \times 100 (\%)$$

Trong đó:

c là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất không hài lòng”;

d là tổng số người chọn phương án trả lời “Không hài lòng”;

e là tổng số người chọn phương án trả lời “Bình thường”;

g là tổng số người chọn phương án trả lời “Hài lòng”;

h là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất hài lòng”.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo yếu tố:

Chỉ số hài lòng theo yếu tố bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng yếu tố.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo nội dung:

Chỉ số hài lòng theo nội dung bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng nội dung.

- Cách tính chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính:

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính bằng trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí.

c) Thang đó, cách tính chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân:

- Thang đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân là thang đo khoảng.

- Cách thức tính chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân:

Chỉ số nhu cầu, mong đợi được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4}{(c + d + e + g) \times 4} \times 100 (\%)$$

Trong đó: c là tổng số người chọn phương án trả lời 1, d là tổng số người chọn phương án trả lời 2, e là tổng số người chọn phương án trả lời 3, g là tổng số người chọn phương án trả lời 4.

## **7. Thu thập thông tin**

Áp dụng hình thức khảo sát chọn mẫu để thu thập thông tin đo lường sự hài lòng của người dân. Việc chọn mẫu khảo sát được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên nhiều giai đoạn.

a) 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.

b) Cỡ mẫu khảo sát:

Cỡ mẫu khảo sát trong cả nước được quyết định cụ thể, đảm bảo phù hợp với điều kiện, nguồn lực thực hiện khảo sát đồng thời đáp ứng yêu cầu về cỡ mẫu trong khảo sát. Cỡ mẫu khảo sát của từng địa bàn khảo sát được phân bổ dựa theo đặc thù địa chính trị của địa bàn đó.

c) Chọn mẫu khảo sát:

- Giai đoạn 1: Chọn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (gọi chung là “tỉnh, thành phố”)

Chọn tất cả 63 tỉnh, thành phố trong cả nước để triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân.

- Giai đoạn 2: Chọn quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (gọi chung là “huyện, quận”):

Tại mỗi tỉnh, thành phố, chọn 03 huyện, quận để khảo sát; riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 06 huyện, quận. Việc chọn huyện, quận được thực hiện như sau:

+ Bước 1: Phân các huyện, quận của tỉnh, thành phố thành 03 nhóm theo 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện theo quy định; lập danh sách huyện, quận của mỗi nhóm theo vần abc.

+ Bước 2: Chọn mặc định huyện, quận là trung tâm hành chính của tỉnh, thành phố; chọn ngẫu nhiên các huyện, quận còn lại theo quy tắc chọn mẫu ngẫu nhiên trong khảo sát.

- Giai đoạn 3: Chọn xã, phường, thị trấn (gọi chung là “xã, phường”):

Tại mỗi tỉnh, chọn 09 xã, phường để khảo sát (03 xã, phường ở mỗi huyện, quận); riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 18 xã, phường (03 xã ở mỗi huyện, quận). Việc chọn xã, phường được tiến hành như sau:

- Bước 1: Đối với mỗi huyện, quận đã chọn ở Khoản 1, phân các xã, phường của huyện, quận thành 03 nhóm theo 03 loại đơn vị hành chính cấp xã theo quy định; lập danh sách xã, phường của mỗi nhóm theo vần abc.

- Bước 2: Chọn mặc định xã, phường là trung tâm hành chính của huyện, quận; chọn ngẫu nhiên các xã, phường còn lại theo quy tắc chọn mẫu ngẫu nhiên trong khảo sát.

- Giai đoạn 4: Chọn thôn, ấp, bản, tổ dân phố, khu phố (gọi chung là “thôn, tổ dân phố”):

Tại mỗi tỉnh, chọn 18 thôn, tổ dân phố để khảo sát (02 thôn, tổ dân phố ở mỗi xã, phường); riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 36 thôn, tổ dân phố để khảo sát (02 thôn, tổ dân phố ở mỗi xã, phường). Việc chọn thôn, tổ dân phố được tiến hành như sau:

- Bước 1: Đối với mỗi xã, phường đã chọn ở Khoản 2, lập danh sách các thôn, tổ dân phố của xã, phường theo vần abc.

- Bước 2: Chọn mặc định thôn, tổ dân phố có trụ sở chính quyền xã, phường; chọn ngẫu nhiên các thôn, tổ dân phố còn lại theo quy tắc chọn mẫu ngẫu nhiên trong khảo sát.

- Giai đoạn 5: Chọn hộ gia đình

Đối với mỗi thôn, tổ dân phố đã chọn ở giai đoạn 4, lập 01 danh sách các hộ gia đình đang sinh sống ở thôn, tổ dân phố, với số lượng hộ gia đình trong mỗi danh sách là 150 hộ; riêng đối với Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh là 250 hộ. Các hộ gia đình được đưa vào danh sách phải đảm bảo có đại diện của tất cả các phố, đường, đội, xóm của thôn, tổ dân phố đó.

d) Phiếu khảo sát:

Phiếu khảo sát được thiết kế sẵn, đảm bảo dễ đọc, dễ trả lời đối với mọi người dân và không yêu cầu người dân cung cấp thông tin danh tính (mẫu phiếu tại Phụ lục kèm theo).

đ) Thực hiện khảo sát:

- Tùy điều kiện, nguồn lực, quy mô khảo sát, đặc thù địa phương, nhu cầu thông tin..., có thể lựa chọn hình thức khảo sát phù hợp trong số các hình thức sau:

- + Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân;
- + Phát phiếu khảo sát qua đường bưu điện;
- + Khảo sát trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc các nền tảng xã hội;
- + Phỏng vấn trực tiếp người dân dựa trên câu hỏi có sẵn;
- + Phỏng vấn người dân qua điện thoại dựa trên câu hỏi có sẵn.

- Trong trường hợp thực hiện khảo sát thông qua điều tra viên, điều tra viên phải đảm bảo thực hiện các nhiệm vụ cơ bản sau: Đem phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân, hộ gia đình có tên trong danh sách mẫu khảo sát; giải thích phiếu khảo sát; đưa phiếu để người dân, người đại diện hộ gia đình tự trả lời; thu phiếu đã trả lời; kiểm tra phiếu thu về để đảm bảo tất cả các câu hỏi đều được trả lời; thanh toán tiền trả lời khảo sát cho người dân, người đại diện hộ gia đình; thực

hiện chứng từ tài chính (nếu có); sắp xếp, bảo quản phiếu khảo sát đã hoàn thành; giao nộp phiếu khảo sát; đảm bảo bí mật thông tin trả lời trên phiếu khảo sát và thông tin về người trả lời khảo sát. Điều tra viên tuyệt đối không được gợi ý câu trả lời cho người dân, không được trả lời thay cho người dân, không được xóa hay điền bất kỳ thông tin gì vào phần câu hỏi khảo sát và câu trả lời của người dân, không được sao chụp hay chia sẻ, cung cấp bất kỳ thông tin gì trên phiếu khảo sát đã trả lời dưới bất kỳ hình thức nào cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào...

Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân phải xây dựng tài liệu hướng dẫn khảo sát và tập huấn cho điều tra viên nhằm đảm bảo kết quả khảo sát chính xác, khách quan, có chất lượng tốt.

- Yêu cầu kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân phải khách quan, trung thực, chính xác, có ý kiến của người dân đại diện cho mọi thành phần nhân khẩu học.

e) Phúc tra khảo sát:

- Tùy điều kiện, nguồn lực, quy mô khảo sát, đặc thù địa phương, nhu cầu thông tin..., có thể lựa chọn hình thức phúc tra khảo sát phù hợp trong số các hình thức sau:

+ Phát phiếu khảo sát lại đến người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát theo hình thức trực tiếp;

+ Phát phiếu khảo sát lại đến người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát qua đường bưu điện;

+ Phát phiếu khảo sát lại đến người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát theo hình thức trực tuyến;

+ Phỏng vấn lại người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát theo hình thức gặp trực tiếp;

+ Phỏng vấn lại người dân, hộ gia đình đã tham gia trả lời phiếu khảo sát qua điện thoại, tin nhắn SMS;

- Yêu cầu kết quả phúc tra khảo sát phải phải khách quan, trung thực, chính xác và được sử dụng làm cơ sở để xử lý các tồn tại, vi phạm và rút kinh nghiệm cho các cuộc khảo sát sự hài lòng của người dân trong thời gian tới.

g) Kiểm tra, làm sạch, đánh mã phiếu khảo sát; nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát; tính toán chỉ số; xây dựng báo cáo kết quả

Sau khi phiếu khảo sát được thu về, cần phải kiểm tra, làm sạch, đánh mã phiếu khảo sát; nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát; tính toán chỉ số và xây dựng báo cáo kết quả.

## **8. Báo cáo kết quả**

Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân phải đảm bảo dễ đọc, dễ hiểu, dễ sử dụng đối với người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học. Báo cáo phải đảm bảo tối thiểu các nội dung, yêu cầu cơ bản sau:

a) Tên báo cáo:

- Tên đầy đủ: Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm ..... (năm được đo lường).

- Tên viết tắt: SIPAS..... (năm được đo lường).

b) Nội dung báo cáo:

Báo cáo kết quả đo lường gồm các nội dung cơ bản sau:

- Giới thiệu: Cơ sở, phương pháp, trách nhiệm thực hiện.

- Kết quả của năm:

+ Nêu, phân tích thành phần nhân khẩu học của đối tượng tham gia trả lời khảo sát.

+ Nêu, phân tích các chỉ số chất lượng, chỉ số hài lòng, chỉ số mong đợi của cả nước nói chung.

+ Nêu, phân tích các chỉ số chất lượng, chỉ số hài lòng, chỉ số mong đợi của từng lĩnh vực, ngành trong cả nước.

+ Nêu, phân tích các chỉ số chất lượng, chỉ số hài lòng, chỉ số mong đợi của từng tỉnh.

- So sánh kết quả của các năm:

+ Nêu, so sánh các chỉ số chất lượng, chỉ số hài lòng, chỉ số mong đợi của cả nước, từng lĩnh vực, ngành, tỉnh qua các năm.

+ Nêu, phân tích sự chuyển biến, xu hướng của các chỉ số qua các năm.

- Nhận xét, đánh giá:

+ Nhận xét, đánh giá kết quả đạt được, tồn tại của năm và ý nghĩa, tác động của chúng.

+ Nhận xét, đánh giá sự chuyển biến, xu hướng của các chỉ số qua các năm và đưa ra những cảnh báo.

+ Nêu, phân tích nguyên nhân khách quan, nguyên nhân chủ quan,

- Đề xuất, kiến nghị: Đề xuất giải pháp, kiến nghị với các cơ quan, cá nhân có thẩm quyền, liên quan.

c) Phụ lục báo cáo: Các bảng thông kê số liệu; mẫu phiếu khảo sát của năm.

## **9. Quản lý kết quả đo lường sự hài lòng của người dân**

- Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân báo cáo, thông tin kịp thời cho cơ quan thẩm quyền, cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan về kết quả đo lường sự hài lòng của người dân hàng năm; theo dõi, đánh giá, báo cáo cơ quan có thẩm quyền về việc các cơ quan liên quan sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân.

- Các cơ quan là đối tượng đo lường sự hài lòng của người dân xem xét, so sánh, đánh giá các chỉ số của ngành, lĩnh vực, địa phương mình với các chỉ số của các ngành, lĩnh vực, địa phương khác trong cùng năm đo lường để đánh giá tình

trạng chất lượng phục vụ người dân của ngành, lĩnh vực, địa phương của mình; xem xét, so sánh, đánh giá các chỉ số của lĩnh vực, ngành, địa phương mình trong năm đo lường với các năm trước đó để đánh giá mức độ chuyên biến (tiến bộ hay thụt lùi) về chất lượng phục vụ người dân, của ngành, lĩnh vực, địa phương mình.

- Trên cơ sở kết quả xem xét, so sánh, đánh giá các chỉ số của ngành, lĩnh vực, địa phương mình, các cơ quan xây dựng chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân. Chương trình, kế hoạch hành động phải đảm bảo cụ thể, rõ ràng, phù hợp, khả thi, trong đó xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ, kết quả (cả về số lượng và chất lượng), nguồn lực, trách nhiệm thực hiện (chủ trì và phối hợp), khó khăn, thách thức trong quá trình thực hiện, lộ trình thực hiện (thời gian thực hiện nhiệm vụ, thời gian dự kiến đạt kết quả....). Kết quả thực hiện chương trình, kế hoạch hành động phải được báo cáo cho cơ quan liên quan, cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân.

- Các cơ quan cung cấp thông tin, tổ chức thực hiện các hoạt động đề đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, đặc biệt là những người liên quan trực tiếp đến việc xây dựng cơ chế, chính sách phát triển địa phương và cung ứng dịch vụ công, có nhận thức, tư duy, hành động thực thi nhiệm vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm phục vụ, mang lại sự hài lòng cho người dân.

- Các cơ quan chủ động, tích cực chia sẻ, học tập kinh nghiệm của nhau về việc xây dựng, thực hiện chính sách, cung ứng dịch vụ công theo hướng lấy người dân làm trung tâm, mang lại sự hài lòng cho người dân; xây dựng, thực hiện các chương trình, kế hoạch khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

- Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân theo dõi, đánh giá, báo cáo cơ quan thẩm quyền để chỉ đạo, xử lý, khen thưởng các cơ quan liên quan về kết quả thực hiện các chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

- Cơ quan chủ trì đo lường sự hài lòng của người dân thông tin, tuyên truyền kịp thời về việc triển khai đo lường sự hài lòng, kết quả đo lường sự hài lòng tới toàn thể người dân, xã hội. Các cơ quan thông tin, tuyên truyền kịp thời tới toàn thể người dân, xã hội về chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, và kết quả thực hiện kế hoạch, chương trình đó.

Nội dung thông tin, tuyên truyền phải dễ hiểu, dễ sử dụng; hình thức thông tin, tuyên truyền phải đa dạng, phù hợp, dễ tiếp cận đối với người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học và toàn thể xã hội, gồm: Chương trình truyền hình; chương trình phát thanh; chuyên mục, bài, tin trên báo viết, báo mạng, trang thông tin điện tử; phát trên loa phát thanh cấp xã; thông qua hoạt động của các tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể ở địa phương; thông qua các cuộc hội nghị, họp, chương trình bồi dưỡng, tập huấn của các cơ quan hành chính nhà nước. Phải định kỳ theo dõi, đánh giá mức độ hiệu quả, chất lượng thông tin, tuyên truyền để kịp thời rút kinh nghiệm.

## **II. TRÁCH NHIỆM TRIỂN KHAI PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG**

### **1. Bộ Nội vụ**

Bộ Nội vụ là cơ quan chủ trì tổ chức thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi cả nước, có trách nhiệm:

- Hàng năm, áp dụng Phương pháp này để đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi cả nước; báo cáo kết quả cho Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ và tổ chức công bố chỉ số hài lòng của người dân. Tham mưu với cơ quan có thẩm quyền việc khen thưởng, xử lý đối với các cơ quan về kết quả chỉ số hài lòng.

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn, hội thảo khoa học, diễn đàn chia sẻ kinh nghiệm về phương pháp triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân với các cơ quan, tổ chức cá nhân liên quan. Tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về việc triển khai và kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân tới toàn thể người dân, xã hội.

- Theo dõi, đánh giá, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, chương trình, kế hoạch hành động khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của các bộ, tỉnh.

- Định kỳ nghiên cứu, rà soát, chỉnh sửa, bổ sung Phương pháp nhằm đảm bảo phù hợp với yêu cầu của cải cách hành chính, thực tiễn trong nước và xu thế trên thế giới.

### **2. Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**

- Áp dụng Phương pháp này để triển khai đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương, trên cơ sở có thể điều chỉnh cho phù hợp với yêu cầu, điều kiện, nguồn lực của ngành, lĩnh vực, địa phương.

- Thông tin kịp thời cho Bộ Nội vụ kế hoạch triển khai, báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương; chương trình, kế hoạch hành động khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, để Bộ Nội vụ tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ.

- Thông tin, trao đổi kịp thời với Bộ Nội vụ về những phát sinh trong quá trình áp dụng Phương pháp để triển khai đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương để xem xét, xác định các giải pháp khắc phục, rút kinh nghiệm giúp đảm bảo việc áp dụng Phương pháp phù hợp, hiệu quả và kết quả thu được có chất lượng tốt./.

**PHỤ LỤC: Phiếu khảo sát**  
(Kèm theo Quyết định số ...../QĐ-BNV ngày ..... tháng ..... năm 2023  
của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

**BỘ NỘI VỤ**

**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 .../QĐ-BNV ngày ... tháng ... năm ...  
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> 1. Đồng bằng 2. Miền núi 3. Hải đảo	<b>Nông thôn:</b> 1. Đồng bằng 2. Miền núi 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).*

	Không quan tâm theo dõi	Khá quan tâm theo dõi	Quan tâm theo dõi	Rất quan tâm theo dõi
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?**

	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
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?**

	<b>Không phù hợp</b>	<b>Khá phù hợp</b>	<b>Phù hợp</b>	<b>Rất phù hợp</b>
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?**

<b>Nội dung</b>	<b>Có</b>	<b>Không</b>
1. Ông/Bà đang có người thân đang đi học phổ thông hoặc đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	1	2
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>					
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách</b>					
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. <i>(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 của chính quyền...)</i>	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. <i>(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 ...)</i>	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 <i>(Các quy định, các hoạt động thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)</i>	1	2	3	4	5
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương <i>(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)</i>	1	2	3	4	5
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương. <i>(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)</i>	1	2	3	4	5
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương. <i>(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...)</i>	1	2	3	4	5

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương. (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 ...)	1	2	3	4	5
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương. (Các quy định, hoạt động cung cấp điện sinh hoạt, giá tiền điện sinh hoạt, quản lý, phát triển điện sinh hoạt...)	1	2	3	4	5
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương. (Các quy định, hoạt động cung cấp nước sinh hoạt, giá tiền nước sinh hoạt, quản lý, phát triển nước sinh hoạt...)	1	2	3	4	5
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (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 ...)	1	2	3	4	5
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương. (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...)	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

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
<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 dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	1	2	3	4	5
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

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
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



