

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Phương án Điều tra thống kê “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước” trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2025

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Thống kê ngày 23 tháng 11 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều và Phụ lục Danh mục chỉ tiêu thống kê quốc gia của Luật Thống kê ngày 12 tháng 11 năm 2021;

Căn cứ Kế hoạch số 99/KH-UBND ngày 02 tháng 10 năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về thực hiện cải cách hành chính năm 2025;

Theo đề nghị của Viện trưởng Viện kinh tế - Xã hội thành phố.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Phương án Điều tra thống kê “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước” trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2025. (Đính kèm Phương án)

Điều 2. Viện Kinh tế - Xã hội thành phố có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai Phương án trên và báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố kết quả thực hiện.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Giám đốc Sở, Thủ trưởng các cơ quan, ban, ngành thành phố; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục Thống kê, Bộ Tài chính;
- CT, các PCT UBND TP;
- Văn phòng UBND TP (2, 3E, 7);
- Cổng thông tin điện tử TP;
- Lưu: VT, TTL.



CHỦ TỊCH

Trương Cảnh Tuyên

PHƯỜNG AN

**Điều tra thống kê “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức
đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”
trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2025**

*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ)*

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU ĐIỀU TRA

1. Mục đích điều tra

- Triển khai thực hiện “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước” trên địa bàn thành phố Cần Thơ nhằm đánh giá khách quan, chính xác chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của sở, ban, ngành thành phố; cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường.

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức để nắm bắt nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố và là cơ sở đánh giá, xếp loại Chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban, ngành thành phố; cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường năm 2025.

- Khảo sát mức độ hài lòng nhằm xác định mức độ thụ hưởng lợi ích từ dịch vụ hành chính công, phát huy quyền làm chủ và tham gia xây dựng chính quyền nhà nước của nhân dân. Đồng thời, đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước và mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước dựa trên cảm nhận của người dân; trên cơ sở đó đề xuất những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước góp phần mang lại sự hài lòng ngày càng cao cho người dân.

- Đối với chính quyền thành phố và các cơ quan cung ứng dịch vụ hành chính công, việc khảo sát mức độ hài lòng là cơ sở để thu thập ý kiến của tổ chức, công dân về dịch vụ hành chính công, để định hướng các giải pháp hoàn thiện chất lượng cung ứng dịch vụ và nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính. Góp phần nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị phục vụ tốt hơn cho tổ chức và công dân.

2. Yêu cầu điều tra

- Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước phải bảo đảm khoa học, khách quan, trung thực, kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố thông qua việc cung ứng một số dịch vụ hành chính công.

- Thực hiện Kế hoạch phải đúng nội dung, tiến độ, chất lượng; đạt kết quả, mục tiêu đề ra; bảo đảm tiết kiệm, phù hợp với nguồn lực được phân bổ.

- Sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai bảo đảm chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả; quá trình triển khai phải được giám sát chặt chẽ nhằm bảo đảm kết quả các hoạt động chính xác, khách quan, có chất lượng.

- Việc triển khai và kết quả phải được thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận, dễ sử dụng đối với mọi đối tượng.

- Kết quả khảo sát, đánh giá phản ánh đúng thực tế hoạt động, làm rõ ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công và đưa ra các giải pháp khắc phục.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, ĐƠN VỊ ĐIỀU TRA

1. Phạm vi điều tra

Toàn bộ các thủ tục hành chính được giải quyết tại sở, ban, ngành, cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố và ủy ban nhân dân xã, phường trên địa bàn thành phố Cần Thơ. *(Chi tiết theo Phụ lục I đính kèm)*

2. Đối tượng điều tra

Đối tượng điều tra là người dân, cá nhân đại diện cho tổ chức đã trực tiếp thực hiện giao dịch thủ tục hành chính công, sử dụng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước trong khoảng thời gian được chọn khảo sát.

3. Đơn vị điều tra

- Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ, Ban Quản lý Các Khu Chế xuất và Công nghiệp Cần Thơ (trừ Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố do không cung cấp dịch vụ hành chính công);

- Cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố Cần Thơ (trừ Tòa án nhân dân thành phố Cần Thơ, Viện Kiểm sát nhân dân thành phố Cần Thơ và Thống kê thành phố Cần Thơ do không cung cấp dịch vụ hành chính công);

- Ủy ban nhân dân các xã, phường.

III. LOẠI ĐIỀU TRA

Đây là cuộc điều tra chọn mẫu với quy mô 2.720 phiếu được chọn từ các sở, ban, ngành, cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố và Ủy ban nhân dân xã, phường trên địa bàn thành phố Cần Thơ.

IV. THỜI ĐIỂM, THỜI GIAN VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA

1. Thời điểm, thời gian điều tra

- Cuộc điều tra được tiến hành trong 40 ngày bắt đầu từ ngày 18 tháng 11 năm 2025 đến ngày 27 tháng 12 năm 2025.

- Thời kỳ điều tra: Thông tin của các đối tượng được điều tra tính từ ngày 01 tháng 7 năm 2025 đến ngày 15 tháng 9 năm 2025.

- Ngoài ra, khi áp dụng phương pháp phát phiếu điều tra trực tiếp cho người dân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị, điều tra viên có thể lựa chọn đối tượng điều tra tại thời điểm khảo sát.

2. Phương pháp điều tra

a) Phương pháp chọn mẫu điều tra:

Bước 1: Lập danh sách tổng thể

Trên cơ sở dữ liệu tại hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố hoặc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa của các đơn vị, lập danh sách tất cả người dân, người đại diện tổ chức thuộc đối tượng điều tra nêu trên. Danh sách tổng thể phải được đánh số thứ tự từ 1 đến hết và phải có số điện thoại và địa chỉ liên lạc của từng người trong danh sách.

Bước 2: Chọn mẫu điều tra

Mẫu điều tra được lựa chọn theo phương pháp ngẫu nhiên từ tổng thể đối tượng khảo sát (người dân/tổ chức có sử dụng dịch vụ hành chính công trong thời gian điều tra). Cách làm này nhằm bảo đảm mỗi phần tử trong tổng thể đều có cơ hội được chọn như nhau, qua đó nâng cao tính khách quan và đại diện của kết quả khảo sát

Bước 3: Lập danh sách mẫu điều tra

Danh sách mẫu điều tra được lập cho toàn bộ cơ quan, đơn vị thuộc diện khảo sát, bao gồm sở, ban, ngành thành phố; cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường.

b) Phương pháp điều tra khảo sát:

- Phát phiếu điều tra thông kê trực tiếp đến người dân, tổ chức.
- Phát phiếu điều tra qua đường bưu điện đến người dân, tổ chức để trả lời.
- Khảo sát thông qua gọi điện thoại, tin nhắn (SMS), thư điện tử (Email), sử dụng ứng dụng mạng xã hội (Zalo) đến từng đối tượng điều tra.

* Yêu cầu đối với việc phát, thu phiếu điều tra:

- Tuân thủ đúng hướng dẫn điều tra của Viện Kinh tế - Xã hội thành phố Cần Thơ;
- Không được phát phiếu điều tra cho đối tượng không thuộc diện khảo sát;

- Không định hướng, can thiệp vào việc trả lời phiếu điều tra của đối tượng điều tra;
- Bảo mật thông tin, không cung cấp thông tin trong phiếu điều tra thu về hay cung cấp phiếu điều tra thu về dưới bất kỳ hình thức nào cho bất kỳ cá nhân, cơ quan nào khác ngoài Viện Kinh tế - Xã hội thành phố Cần Thơ.

* Cơ chế kiểm soát tránh trùng lặp phiếu:

Mỗi phiếu điều tra được gắn một mã định danh duy nhất theo danh sách mẫu điều tra. Trước khi nhập và tổng hợp dữ liệu, tiến hành so sánh các thông tin nhận dạng cơ bản (họ tên, số điện thoại, giới tính...) để phát hiện và loại bỏ các trường hợp trùng lặp phiếu hoặc phiếu trả lời nhiều kênh. Chỉ ghi nhận một phiếu hợp lệ duy nhất cho mỗi đối tượng. Trường hợp cùng một đối tượng gửi nhiều phiếu qua các kênh khác nhau, ưu tiên phiếu có thông tin đầy đủ, nhất quán và hợp lệ nhất. Các phiếu nghi ngờ trùng lặp được đưa vào danh sách rà soát và xác minh thủ công trước khi tổng hợp kết quả. Các điều tra viên được giao phụ trách thu thập qua từng kênh (trực tiếp, bưu điện, thư điện tử...) phối hợp chia sẻ danh sách mẫu điều tra để tránh phát phiếu trùng cho cùng một đối tượng.

c) Phương pháp nghiên cứu:

Sử dụng các phương pháp nghiên cứu thống kê để mô tả và tìm hiểu về đặc tính phân phối của bộ số liệu nghiên cứu, cụ thể bao gồm: lập bảng phân phối tần số, phân phối tần số tích lũy, giá trị trung bình, độ lệch chuẩn,...

V. NỘI DUNG, PHIẾU ĐIỀU TRA

1. Nội dung điều tra

Nội dung điều tra là các nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Cần Thơ.

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025 được thực hiện đối với 05 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức trực tiếp giải quyết công việc; (4) Kết quả (có thể được cấp giấy tờ hoặc từ chối cấp giấy tờ); (5) Cơ quan nhà nước tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

Đánh giá mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước bao gồm các nội dung sau:

a) Đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức:

Gồm 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công.

* Về tiếp cận dịch vụ:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân, tổ chức dễ tìm, dễ thấy.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân, tổ chức.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân, tổ chức giải quyết công việc dễ dàng hơn (*Máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hoà, quạt mát*).

* Về thủ tục hành chính:

- Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa giúp người dân, tổ chức dễ thấy, dễ đọc.

- Công chức yêu cầu người dân, tổ chức nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.

- Công chức yêu cầu người dân, tổ chức đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.

- Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức đúng theo quy định.

* Về công chức trực tiếp giải quyết công việc:

- Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân, tổ chức.

- Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân, tổ chức có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.

- Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.

* Về kết quả:

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức được trả đúng hạn.

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức có thông tin đầy đủ, chính xác.

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức bảo đảm tính công bằng.

* Về Cơ quan nhà nước tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị:

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí đo lường hài lòng về yếu tố này gồm:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân, tổ chức phản ánh, kiến nghị dễ dàng.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức đúng quy định.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân, tổ chức kịp thời.

b) Đánh giá sự mong muốn của người dân, tổ chức:

Mỗi người dân, tổ chức được thể hiện sự mong muốn của mình đối với cơ quan hành chính nhà nước trong việc ưu tiên cải cách, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, thông qua việc đánh giá các nội dung sau:

- Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân, tổ chức.

- Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với nhân dân.

- Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân, tổ chức 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, tổ chức.

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

- Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân, tổ chức trong giải quyết công việc cho người dân, tổ chức.

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

- Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân, tổ chức 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, tổ chức.

Ngoài các nội dung nêu trên, quá trình đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025 cũng đã tiếp nhận những phản ánh khác của người dân, tổ chức nhằm yêu cầu cơ quan hành chính nhà nước nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

2. Phiếu điều tra

- Phiếu điều tra phải bảo đảm đầy đủ các yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công: tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; thủ tục hành chính; công chức giải quyết thủ tục hành chính; kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

- Phiếu điều tra gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Câu hỏi của phiếu điều tra thống kê thể hiện nội dung của các tiêu chí đo lường sự hài lòng; đồng thời phản ánh quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

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

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

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

- Trên cơ sở các yếu tố khảo sát, đánh giá đã được quy định thống nhất, bản câu hỏi điều tra năm 2025 tiếp tục được bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp với tình hình thực tế. Một số câu hỏi phụ và thông tin mô tả chi tiết được sắp xếp lại để người dân, tổ chức thuận lợi hơn trong việc lựa chọn phương án trả lời, bảo đảm thông tin thu được là chính xác, khách quan, sát thực tế; tạo thêm không gian để người dân phản ánh rõ nguyện vọng và kiến nghị, góp ý với các cơ quan, đơn vị, địa phương. *(Chi tiết Mẫu phiếu theo Phụ lục III đính kèm)*

- Phân bổ phiếu điều tra cho từng cơ quan, đơn vị kết hợp phân bổ theo địa bàn để bảo đảm tính đại diện của mẫu điều tra. Số lượng phiếu điều tra có thể được điều chỉnh căn cứ tình hình thực tế, đồng thời vẫn bảo đảm các yêu cầu thống kê, số lượng phiếu tối đa không vượt quá 2.720 phiếu.

- Việc xác định quy mô mẫu điều tra được thực hiện theo phương pháp hạn ngạch, có xem xét khối lượng hồ sơ theo từng đơn vị và số lượng người dân giao dịch thủ tục hành chính, phù hợp với đặc thù của từng cơ quan, đơn vị, địa phương, như sau:

+ Nhóm cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ, Ban Quản lý các khu Chế xuất và Công nghiệp Cần Thơ: 420 phiếu;

+ Nhóm cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố Cần Thơ: 240 phiếu;

+ Nhóm Ủy ban nhân dân các xã, phường: 2.060 phiếu.

Tổng số: 2.720 phiếu. *(Chi tiết theo Phụ lục II đính kèm)*

- Trường hợp số lượng hồ sơ phát sinh ít hơn chỉ tiêu được phân bổ, điểm số sẽ được tính dựa trên số lượng hồ sơ đã giải quyết tại cơ quan, đơn vị; trường hợp cơ quan, đơn vị không phát sinh hồ sơ hoặc số lượng hồ sơ không bảo đảm tính đại diện thì không thực hiện đánh giá.

VI. PHÂN LOẠI THỐNG KÊ SỬ DỤNG TRONG ĐIỀU TRA

- Danh mục và mã số các đơn vị hành chính Việt Nam ban hành theo Quyết định số 19/2025/QĐ-TTg ngày 30 tháng 6 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ và được cập nhật đến thời điểm điều tra.

- Danh mục giáo dục, đào tạo theo Hệ thống giáo dục quốc dân được ban hành kèm theo Quyết định số 01/2017/QĐ-TTg ngày 17 tháng 01 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ.

VII. QUY TRÌNH XỬ LÝ VÀ BIỂU RA CỦA PHIẾU ĐIỀU TRA

- Phiếu điều tra được kiểm tra, làm sạch, mã hoá và xử lý, tổng hợp tập trung bằng phần mềm thuê viết và kết hợp một số phần mềm phân tích thống kê khác.

- Phân tích các số liệu điều tra, xác định thang điểm theo các tiêu chí từ kết quả việc thu thập thông tin, lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức; đánh giá đầy đủ các nội dung điều tra được nêu tại Mục V Phương án này.

- Kết quả điều tra được tổng hợp theo hệ thống biểu tổng hợp đầu ra. Các biểu đầu ra được tổng hợp theo các nội dung như trong phiếu điều tra.

VIII. KẾ HOẠCH TIẾN HÀNH ĐIỀU TRA

TT	Nội dung	Thời gian	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
1.	Xây dựng phương án điều tra	Hoàn thành trước 18/11/2025	Viện Kinh tế - Xã hội thành phố	Sở Nội vụ (Trước và sau khi tổ chức lấy ý kiến của Cục thống kê)
2.	Xây dựng tài liệu khảo sát, phiếu khảo sát, hướng dẫn khảo sát	Hoàn thành trước 18/11/2025	Viện Kinh tế - Xã hội thành phố	Sở Nội vụ
3.	Tổ chức tập huấn cho Điều tra viên	Ngày 18/11/2025	Viện Kinh tế - Xã hội thành phố	Sở Nội vụ
4.	Triển khai điều tra, khảo sát, thực hiện giám sát điều tra xã hội học	Từ ngày 18/11/2025 đến 27/12/2025 (40 ngày, kể cả thứ 7, chủ nhật)	Viện Kinh tế - Xã hội thành phố	Sở Nội vụ; các sở, ban, ngành thành phố; cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường

TT	Nội dung	Thời gian	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
5.	Phục tra kết quả khảo sát	Hoàn thành trước 28/12/2025	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố	Viện Kinh tế - Xã hội thành phố
6.	Tổng hợp số liệu phân tích, đánh giá	Hoàn thành trước 29/12/2025	Viện Kinh tế - Xã hội thành phố	Sở Nội vụ
7.	Dự thảo báo cáo kết quả điều tra, khảo sát	Hoàn thành trước 30/12/2025	Viện Kinh tế - Xã hội thành phố	Sở Nội vụ
8.	Báo cáo kết quả khảo sát về UBND thành phố, đồng thời gửi Sở Nội vụ để tổng hợp phục vụ chấm điểm chỉ số CCHC	Hoàn thành trước ngày 31/12/2025	Viện Kinh tế - Xã hội thành phố	Sở Nội vụ

IX. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Viện Kinh tế - Xã hội thành phố Cần Thơ

a) Tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ được nêu tại Phương án nhằm bảo đảm theo tiến độ quy định.

b) Thuê lực lượng điều tra viên thực hiện khảo sát, điều tra; tổ chức tập huấn bảo đảm hoàn thành điều tra đúng tiến độ đề ra; tổ chức giám sát và hỗ trợ điều tra viên triển khai thu thập thông tin.

c) Rà soát, tổng hợp số liệu điều tra; làm sạch số liệu, hoàn thiện phiếu điều tra thống kê; dự thảo báo cáo kết quả điều tra, khảo sát; nghiệm thu, tổng hợp dữ liệu điều tra, khảo sát của các đơn vị thực hiện khảo sát; bảo đảm quản lý, sử dụng nguồn kinh phí được giao đúng quy định.

d) Mời Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố thực hiện kiểm tra, giám sát và phục tra kết quả điều tra.

- Nội dung phục tra: phiếu điều tra có đúng đối tượng hay không; điều tra viên có định hướng, can thiệp vào việc trả lời phiếu của đối tượng điều tra hay không; đối tượng điều tra có được nhận đủ tiền thanh toán cho người trả lời phiếu điều tra sau khi hoàn tất trả lời phiếu hay không.

- Phương pháp phúc tra: số lượng đối tượng điều tra được phúc tra của đơn vị tối thiểu là 5% của tổng số đối tượng điều tra đã trả lời phiếu.

- Áp dụng phương pháp chọn ngẫu nhiên để chọn đối tượng phúc tra.

- Áp dụng phương pháp phỏng vấn trực tiếp hoặc thông qua điện thoại để phúc tra.

e) Phân tích đánh giá dữ liệu khảo sát, lập báo cáo kết quả khảo sát hài lòng.

f) Bảo đảm yêu cầu bảo mật trong thông tin, sử dụng dữ liệu điều tra theo quy định và các văn bản có liên quan.

g) Thực hiện thủ tục chứng từ thanh quyết toán kinh phí theo quy định.

h) Chủ trì, tổ chức báo cáo kết quả khảo sát “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”.

2. Sở Nội vụ thành phố Cần Thơ

a) Phối hợp kiểm tra thực hiện Phương án nhằm bảo đảm theo tiến độ quy định.

b) Hỗ trợ tập huấn việc điều tra cho điều tra viên;

c) Tổng hợp danh sách các tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa của các sở, ban, ngành thành phố; cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường.

d) Phối hợp, tổ chức báo cáo kết quả điều tra, khảo sát “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”.

e) Trên cơ sở báo cáo kết quả khảo sát của Viện Kinh tế - Xã hội, trình Ủy ban nhân dân thành phố công bố kết quả Chỉ số hài lòng năm 2025 và tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có biện pháp cải thiện, khắc phục và chủ động triển khai các nhiệm vụ khác phát sinh trên thực tế.

3. Các cơ quan, đơn vị khác có liên quan

Các sở, ban, ngành thành phố; cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ, Viện Kinh tế - Xã hội thành phố để triển khai thực hiện các hoạt động khảo sát tại đơn vị. Hỗ trợ điều tra viên đối với các trường hợp cần thiết khi được đề nghị.

X. KINH PHÍ VÀ CÁC ĐIỀU KIỆN VẬT CHẤT CHO ĐIỀU TRA

- Kinh phí thực hiện chi từ nguồn kinh phí cải cách hành chính năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ cấp cho Viện Kinh tế - Xã hội thành phố Cần Thơ.

- Viện trưởng Viện Kinh tế - Xã hội thành phố Cần Thơ quản lý, sử dụng hiệu quả kinh phí, bảo đảm điều kiện để thực hiện tốt cuộc điều tra.

Trên đây là nội dung Phương án Điều tra thống kê “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước” trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2025./.

PHỤ LỤC I
DANH SÁCH CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
ĐƯỢC CHỌN ĐIỀU TRA THỐNG KÊ NĂM 2025
(Ban hành kèm theo Phương án được phê duyệt tại Quyết định số /QĐ-UBND
ngày tháng năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ)

STT	Cơ quan, đơn vị	Lĩnh vực/Thủ tục hành chính
A	SỞ, BAN, NGÀNH THÀNH PHỐ (14 đơn vị)	
1	Sở Nội vụ	Tất cả lĩnh vực/thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết
2	Sở Tư pháp	
3	Sở Tài chính	
4	Sở Khoa học và Công nghệ	
5	Sở Y tế	
6	Sở Công Thương	
7	Sở Giáo dục và Đào tạo	
8	Sở Nông nghiệp và Môi trường	
9	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	
10	Sở Xây dựng	
11	Sở Ngoại vụ	
12	Thanh tra thành phố	
13	Sở Dân tộc và Tôn giáo	
14	Ban Quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ	

B	CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG ĐƯỢC TỔ CHỨC THEO NGÀNH DỌC ĐÓNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ (8 đơn vị)	
1	Công an thành phố Cần Thơ	Tất cả lĩnh vực/thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết
2	Bộ Chỉ huy Quân sự thành phố Cần Thơ	
3	Thị hành án dân sự thành phố Cần Thơ	
4	Bảo hiểm xã hội thành phố Cần Thơ	
5	Thuế thành phố Cần Thơ	
6	Kho bạc Nhà nước khu vực XIX	
7	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam khu vực 14	
8	Chi cục hải quan Khu vực XIX	
C	ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC XÃ, PHƯỜNG (103 đơn vị)	Tất cả lĩnh vực/thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết

PHỤ LỤC II
BẢNG PHÂN BỐ PHIẾU ĐIỀU TRA THỐNG KÊ NĂM 2025
(Ban hành kèm theo Phương án được phê duyệt tại Quyết định số /QĐ-UBND
ngày tháng năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ)

TT	Đơn vị	Số phiếu
A	SỞ, BAN, NGÀNH THÀNH PHỐ (14 đơn vị)	420
1	Sở Nội vụ	30
2	Sở Tư pháp	30
3	Sở Tài chính	30
4	Sở Khoa học và Công nghệ	30
5	Sở Y tế	30
6	Sở Công Thương	30
7	Sở Giáo dục và Đào tạo	30
8	Sở Nông nghiệp và Môi trường	30
9	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	30
10	Sở Xây dựng	30
11	Sở Ngoại vụ	30
12	Thanh tra thành phố	30
13	Sở Dân tộc và Tôn giáo	30
14	Ban Quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ	30

TT	Đơn vị	Số phiếu
B	CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG ĐƯỢC TỔ CHỨC THEO NGÀNH DỌC ĐÓNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ (8 đơn vị)	240
1	Công an thành phố Cần Thơ	30
2	Bộ Chỉ huy Quân sự thành phố Cần Thơ	30
3	Thi hành án dân sự thành phố Cần Thơ	30
4	Bảo hiểm xã hội thành phố Cần Thơ	30
5	Thuế thành phố Cần Thơ	30
6	Kho bạc Nhà nước khu vực XIX	30
7	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam khu vực 14	30
8	Chi cục hải quan Khu vực XIX	30
C	KHỐI UBND CẤP XÃ	2.060
1	Phường Ninh Kiều	20
2	Phường Cái Khế	20
3	Phường Tân An	20
4	Phường An Bình	20
5	Phường Bình Thủy	20
6	Phường Long Tuyền	20
7	Phường Thới An Đông	20
8	Phường Cái Răng	20
9	Phường Hưng Phú	20

TT	Đơn vị	Số phiếu
10	Phường Thới Long	20
11	Phường Phước Thới	20
12	Phường Ô Môn	20
13	Phường Trung Nhứt	20
14	Phường Thốt Nốt	20
15	Phường Thuận Hưng	20
16	Phường Tân Lộc	20
17	Xã Nhơn Ái	20
18	Xã Phong Điền	20
19	Xã Trường Long	20
20	Xã Thạnh Phú	20
21	Xã Thới Hưng	20
22	Xã Cờ Đỏ	20
23	Xã Đông Hiệp	20
24	Xã Trung Hưng	20
25	Xã Thới Lai	20
26	Xã Đông Thuận	20
27	Xã Trường Xuân	20
28	Xã Trường Thành	20
29	Xã Vĩnh Thạnh	20

TT	Đơn vị	Số phiếu
30	Xã Thanh Quới	20
31	Xã Vĩnh Trinh	20
32	Xã Thanh An	20
33	Phường Vị Thanh	20
34	Phường Vị Tân	20
35	Xã Hòa Lự	20
36	Phường Đại Thành	20
37	Phường Ngã Bảy	20
38	Phường Long Bình	20
39	Phường Long Mỹ	20
40	Phường Long Phú 1	20
41	Xã Châu Thành	20
42	Xã Đông Phước	20
43	Xã Phú Hữu	20
44	Xã Tân Hòa	20
45	Xã Thanh Xuân	20
46	Xã Trường Long Tây	20
47	Xã Hiệp Hưng	20
48	Xã Tân Bình	20
49	Xã Hòa An	20

TT	Đơn vị	Số phiếu
50	Xã Phương Bình	20
51	Xã Tân Phước Hưng	20
52	Xã Phụng Hiệp	20
53	Xã Thạnh Hòa	20
54	Xã Vĩnh Viễn	20
55	Xã Xà Phiên	20
56	Xã Lương Tâm	20
57	Xã Vị Thủy	20
58	Xã Vĩnh Thuận Đông	20
59	Xã Vị Thanh 1	20
60	Xã Vĩnh Tường	20
61	Phường Phú Lợi	20
62	Phường Sóc Trăng	20
63	Phường Mỹ Xuyên	20
64	Xã Hòa Tú	20
65	Xã Gia Hòa	20
66	Xã Nhu Gia	20
67	Xã Ngọc Tố	20
68	Xã Trường Khánh	20
69	Xã Đại Ngãi	20
70	Xã Tân Thạnh	20

TT	Đơn vị	Số phiếu
71	Xã Long Phú	20
72	Xã Nhơn Mỹ	20
73	Xã An Lạc Thôn	20
74	Xã Kế Sách	20
75	Xã Thới An Hội	20
76	Xã Đại Hải	20
77	Xã Phú Tâm	20
78	Xã An Ninh	20
79	Xã Thuận Hòa	20
80	Xã Hồ Đắc Kiện	20
81	Xã Mỹ Tú	20
82	Xã Long Hưng	20
83	Xã Mỹ Hương	20
84	Phường Vĩnh Phước	20
85	Phường Vĩnh Châu	20
86	Phường Khánh Hòa	20
87	Phường Ngã Năm	20
88	Phường Mỹ Quới	20
89	Xã Tân Long	20
90	Xã Phú Lộc	20
91	Xã Vĩnh Lợi	20

TT	Đơn vị	Số phiếu
92	Xã Lâm Tân	20
93	Xã Thanh Thới An	20
94	Xã Tài Văn	20
95	Xã Liêu Tú	20
96	Xã Lịch Hội Thượng	20
97	Xã Trần Đề	20
98	Xã An Thạnh	20
99	Xã Cù Lao Dung	20
100	Xã Phong Năm	20
101	Xã Mỹ Phước	20
102	Xã Vĩnh Hải	20
103	Xã Lai Hòa	20
TỔNG	A + B + C	2.720

PHỤ LỤC III
THƯ NGỎ VÀ MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA THỐNG KÊ NĂM 2025
(Ban hành kèm theo Phương án được phê duyệt tại Quyết định số /QĐ-UBND
ngày tháng năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ)

UBND THÀNH PHỐ CẦN THƠ
VIỆN KINH TẾ - XÃ HỘI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Cần Thơ, ngày tháng năm 2025

THƯ NGỎ

Kính gửi: Các cá nhân, tổ chức trên địa bàn thành phố Cần Thơ.

Thực hiện Kế hoạch số 99/KH-UBND ngày 02 tháng 10 năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về thực hiện Cải cách hành chính năm 2025, Viện Kinh tế - Xã hội thành phố Cần Thơ phối hợp với Sở Nội vụ thành phố Cần Thơ triển khai khảo sát “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước” (SIPAS) năm 2025 trên địa bàn thành phố Cần Thơ. Mục đích của khảo sát nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công, làm cơ sở tham mưu các giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong thời gian tới. Viện Kinh tế - Xã hội thành phố Cần Thơ kính mong cá nhân, tổ chức trên địa bàn thành phố Cần Thơ dành thời gian hợp tác, trả lời đầy đủ, trung thực và khách quan các câu hỏi, cụ thể như sau:

- Thời gian khảo sát: từ **ngày 18/11/2025 – 27/12/2025**.
- Nội dung: theo mẫu phiếu điều tra.

Chúng tôi cam kết toàn bộ thông tin được cung cấp chỉ sử dụng cho mục đích thống kê, phân tích, đánh giá, phục vụ công tác tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ trong lĩnh vực cải cách hành chính; đồng thời được bảo mật tuyệt đối theo quy định hiện hành.

Mọi thông tin liên quan đến việc khảo sát, cá nhân, tổ chức có thể phản hồi trực tiếp về Viện Kinh tế - Xã hội thành phố Cần Thơ; địa chỉ: số 09 Hải Thượng Lãn Ông, phường Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ; điện thoại:

02923.819.337 hoặc ông Nguyễn Minh Phú - Nghiên cứu viên, Văn phòng,
điện thoại: 0836.987.499.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- BLĐ Viện KT-XH (được biết);
- Lưu: VT, VP.^{NMPhu.}

VIỆN TRƯỞNG

SỞ NỘI VỤ**VIỆN KINH TẾ - XÃ HỘI TP.CẦN THƠ****PHIẾU KHẢO SÁT**

**Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của
cơ quan hành chính nhà nước năm 2025**

Tên thủ tục hành chính:.....

Tên cơ quan giải quyết:.....

A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

Ghi đầy đủ thông tin cá nhân của người được khảo sát theo các nội dung dưới đây. Đánh dấu (X) vào ô vuông (□) tương ứng với thông tin lựa chọn

Họ	và	tên	đáp	viên:
.....				
Số	điện			thoại:
.....				
Giới tính:		☐ Nam	☐ Nữ	
Đối tượng:		☐ Người dân	☐ Đại diện doanh nghiệp	

PHẦN B. CÂU HỎI KHẢO SÁT

Câu 1. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:

Khoanh tròn vào các mức (1= Rất không hài lòng, 2= Không hài lòng, 3= Bình thường, 4= Hài lòng và 5 = Rất hài lòng)

Nhận định	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1.1 Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa có biển hiệu,	1	2	3	4	5

Nhận định	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân, tổ chức dễ tìm, dễ thấy.					
1.2 Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân, tổ chức.	1	2	3	4	5
1.3 Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân, tổ chức giải quyết công việc dễ dàng hơn. <i>(Máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hoà, quạt mát)</i>	1	2	3	4	5
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
1.4 Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa giúp người dân, tổ chức dễ thấy, dễ đọc.	1	2	3	4	5
1.5 Công chức yêu cầu người dân, tổ chức nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
1.6 Công chức yêu cầu người dân, tổ chức đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
1.7 Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức đúng theo quy định.	1	2	3	4	5

Nhận định	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
1.8 Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân, tổ chức.	1	2	3	4	5
1.9 Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân, tổ chức có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	1	2	3	4	5
1.10 Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.	1	2	3	4	5
IV. KẾT QUẢ <i>(Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc từ chối cấp giấy tờ)</i>					
1.11 Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức được trả đúng hẹn.	1	2	3	4	5
1.12 Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức có thông tin đầy đủ, chính xác.	1	2	3	4	5
1.13 Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức đảm bảo tính công bằng.	1	2	3	4	5

Nhận định	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
V. CƠ QUAN NHÀ NƯỚC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ					
1.14 Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân, tổ chức phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1	2	3	4	5
1.15 Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức đúng quy định.	1	2	3	4	5
1.16 Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân, tổ chức kịp thời.	1	2	3	4	5

Câu 2. 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?

Khoanh tròn vào các mức (1= Không phù hợp, 2= Khá phù hợp, 3= Phù hợp, 4= Rất phù hợp)

	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
2.1 Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan nhà nước).	1	2	3	4
2.2 Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	1	2	3	4

toàn trình (<i>tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet</i>).				
2.3 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 3. Xin vui lòng cho biết ông/bà có sử dụng khai thác được tiện ích của mã định danh/căn cước công dân thông qua phần mềm VNEID trong giải quyết TTHC

Đánh dấu (X) vào ô vuông (□) tương ứng với khả năng khai thác phần mềm

- ☐ 3.1 Có sử dụng và khai thác tốt
- ☐ 3.2 Có sử dụng khai thác nhưng không được thuận lợi
- ☐ 3.3 Không sử dụng và khai thác được
- ☐ 3.4 Chưa có nhu cầu sử dụng

Câu 4. 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, tổ chức trên các nội dung trong bảng dưới đây?

Khoanh tròn vào các mức (1= Không mong muốn, 2= Khá mong muốn, 3= Mong muốn, 4= Rất mong muốn)

Nội dung	Không mong muốn	Khá mong muốn	Mong muốn	Rất mong muốn
4.1 Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân, tổ chức.	1	2	3	4
4.2 Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với nhân dân.	1	2	3	4
4.3 Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân, tổ chức đối với hoạt động của chính quyền.	1	2	3	4
4.4 Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	1	2	3	4

4.5 Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân, tổ chức.	1	2	3	4
4.6 Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân, tổ chức.	1	2	3	4
4.7 Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân, tổ chức trong giải quyết công việc cho người dân, tổ chức.	1	2	3	4
4.8 Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân, tổ chức.	1	2	3	4
4.9 Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân, tổ chức trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4
4.10 Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.	1	2	3	4

Ý kiến khác (ghi cụ thể):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN

Mã phiếu:

Điều tra viên: