

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG TRỊ

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

Số: 2617/QĐ-UBND

Quảng Trị, ngày 14 tháng 11 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân
đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG TRỊ

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

Căn cứ Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2023 của Bộ Nội vụ 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;

Căn cứ Quyết định số 2270/QĐ-UBND ngày 30 tháng 10 năm 2025 của UBND tỉnh phê duyệt Đề án “Xác định chỉ số cải cách hành chính các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh, UBND xã, phường, đặc khu”;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Công văn số 2976/SNV-CCHC ngày 05 tháng 11 năm 2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh (kèm theo).

Điều 2. Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường, đặc khu và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- Lưu: VT, NC. *phs*



Trần Phong



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG TRỊ**

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

PHƯƠNG PHÁP

**Đo lường sự hài lòng của người dân về sự phục vụ
của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh**

(Kèm Quyết định số **261/QĐ-UBND**
ngày **14/11/2025** của Chủ tịch UBND tỉnh)

1. Mục tiêu

a) 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.

b) Cung cấp cho cơ quan hành chính nhà nước 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. Qua đó có 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.

c) 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.

d) 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. Yêu cầu

a) Phương pháp đo lường sự hài lòng bảo đảm khoa học, hiện đại, khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với thực tiễn.

b) 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 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.

3. Đối tượng, phạm vi

a) 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.

b) Phạm vi: 78 xã, phường, đặc khu trên địa bàn tỉnh.

4. Nội dung

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

phư

của người dân là các dịch vụ hành chính công phổ biến được cung ứng tại các cấp chính quyền địa phương.

Có 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.

5. Chỉ tiêu cụ thể

a) Hài lòng về tiếp cận dịch vụ:

+ 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.

+ 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.

+ 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) Hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC

+ 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.

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

+ Công chức yêu cầu người dân nộp phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.

+ Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.

c) Hài lòng về công chức, viên chức giải quyết TTHC

+ 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.

+ 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.

+ 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.

d) Hài lòng về kết quả giải quyết TTHC

+ Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.

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

phs



+ Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.

e) *Hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC*

+ 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.

+ 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.

+ 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.

6. Thang đo, cách tính chỉ số hài lòng của người dân:

- Thang đo sự hài lòng của người dân có 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:

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

Trong đó:

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

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

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

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

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

7. Thu thập thông tin

a) 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. Đối tượng khảo sát là người dân đủ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực hành vi, biết đọc, biết viết và hiện đang có hộ khẩu thường trú tại các thôn, tổ dân phố trên địa bàn tỉnh.

b) Chọn mẫu khảo sát:

- Giai đoạn 1: Chọn khảo sát tất cả 78 xã, phường, đặc khu.

pho

- Giai đoạn 2: Mỗi xã, phường chọn 03 thôn, tổ dân phố để khảo sát, trong đó có 01 thôn, tổ dân phố ở địa bàn trung tâm. Riêng đặc khu Cần Cỏ chọn khảo sát toàn địa bàn.

- Giai đoạn 3: Mỗi xã, phường lập danh sách 60 người dân có giao dịch thủ tục hành chính trong 03 thôn, tổ dân phố đã chọn, để cơ quan điều tra chọn ngẫu nhiên 40 người dân để khảo sát. Riêng đặc khu Cần Cỏ chọn khảo sát 10 người dân.

Tổng số người nhận mẫu khảo sát là 3.090 người (40×77 xã/phường + 10).

c) 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.

d) 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 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 có tên trong danh sách mẫu khảo sát (Triển khai điều tra qua thiết bị điện tử, điện thoại thông minh hoặc in phiếu bản giấy); giải thích phiếu khảo sát; đưa phiếu để người dân 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; 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 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.

đ) Phúc tra khảo sát: Tùy điều kiện, nguồn lực, quy mô khảo sát, đặc thù địa phương, nhu cầu thông tin, sự cần thiết trong thực tiễn, có thể phúc tra khảo sát theo các hình thức sau:

- + Phát phiếu khảo sát lại đến người dân đã tham gia trả lời phiếu khảo sát theo hình thức trực tiếp;
- + Phát phiếu khảo sát lại đến người dân đã tham gia trả lời phiếu khảo sát qua đường bưu điện;
- + Phát phiếu khảo sát lại đến người dân đã tham gia trả lời phiếu khảo sát theo hình thức trực tuyến;

ph

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

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

- Yêu cầu kết quả phúc tra khảo sát 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 khác.

- Sau khi phiếu khảo sát được thu về, cần kiểm tra, làm sạch, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát; tích hợp vào chỉ số CCHC.

8. Thời gian và kinh phí thực hiện

a) Thời gian: Thời gian để tổ chức triển khai khảo sát ý kiến của người dân thực hiện hàng năm.

b) Kinh phí: Kinh phí thực hiện được bố trí trong dự toán hàng năm theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí khác theo quy định của pháp luật. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai khảo sát thực hiện theo quy định của pháp luật.

9. Tổ chức thực hiện

a) Sở Nội vụ

- Hàng năm, áp dụng Phương pháp này để đo lường sự hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Tổng hợp kết quả hài lòng của người dân vào kết quả chỉ số CCHC cấp sở, cấp xã.

- Qua kết quả hài lòng của người dân, tham mưu UBND tỉnh giải pháp cải thiện, nâng cao sự hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Nghiên cứu, rà soát, chỉnh sửa, bổ sung Phương pháp nhằm đảm bảo phù hợp với yêu cầu của cải cách hành chính.

- Tham mưu việc lựa chọn, ký kết hợp đồng đơn vị thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân.

b) Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ thẩm định, trình UBND tỉnh phê duyệt kinh phí thực hiện kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân hàng năm; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị lập dự toán, thanh, quyết toán kinh phí thực hiện đảm bảo quy định của pháp luật.

c) UBND xã, phường, đặc khu

- Lập danh sách người dân thực hiện khảo sát đúng quy định.

- Phối hợp Sở Nội vụ trong quá trình điều tra xã hội học.

pho

- Thông tin, tuyên truyền cho người dân trên địa bàn nắm bắt ý nghĩa, mục tiêu cuộc khảo sát đo lường hài lòng của người dân.
- Nghiên cứu kết quả khảo sát để chỉ đạo cải thiện, nâng cao sự hài lòng của người dân trên địa bàn.

d) Báo và Phát thanh, truyền hình tỉnh

Thông tin, tuyên truyền cho người dân trên địa bàn tỉnh nắm bắt ý nghĩa, mục tiêu cuộc khảo sát đo lường hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước./.

ph