

ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN TÂN UYÊN

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

Số: /UBND-NV

Tân Uyên, ngày tháng 8 năm 2024

V/v tuyên truyền Chỉ số đo lường
sự hài lòng của người dân đối với
sự phục vụ của cơ quan hành
chính nhà nước huyện Tân Uyên

Kính gửi:

- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện;
- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

Căn cứ Quyết định số 694/QĐ-UBND ngày 15/5/2024 của UBND tỉnh Lai Châu về phê duyệt và công bố chỉ số cải cách hành chính năm 2023 của các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh Lai Châu;

Căn cứ Kế hoạch số 2205/KH-UBND ngày 11/6/2024 của UBND tỉnh Lai Châu về cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) tỉnh Lai Châu năm 2024;

Căn cứ Công văn số 1235/SNV-CCHC ngày 02/7/2024 của Sở Nội vụ tỉnh Lai Châu về việc tuyên truyền Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Lai Châu;

Căn cứ Kế hoạch số 1513/KH-UBND ngày 17/7/2024 của UBND huyện Tân Uyên về việc cải thiện và nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) huyện Tân Uyên năm 2024.

Trên cơ sở kết quả hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước huyện Tân Uyên năm 2023 do UBND tỉnh công bố đạt 61,09%, với mục tiêu năm 2024 phấn đấu Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện đạt trên 80%, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị; UBND các xã, thị trấn tập chung triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Tổ chức thông tin, tuyên truyền tới cán bộ, công chức, viên chức và người dân về mục tiêu, đối tượng, phạm vi, nội dung đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện (có tài liệu tuyên truyền kèm theo). Trên cơ sở đó để người dân nhận thức đầy đủ, chính xác về cuộc khảo sát và tham gia trả lời đầy đủ, trung thực, khách quan các nội dung trong phiếu khảo sát của UBND tỉnh về khảo sát sự hài lòng của người

dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024, giai đoạn 2024 - 2026.

2. Kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu, mong đợi của người dân về các chính sách công đang tổ chức thực hiện, các dịch vụ công đang cung ứng. Từ đó cải thiện chất lượng tổ chức thực hiện chính sách công, cung ứng dịch vụ công tại cơ quan, đơn vị. Chủ động nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị của bộ phận một cửa, đồng thời có kiến nghị với huyện, tỉnh đối với những nội dung vượt thẩm quyền của cơ quan, đơn vị qua đó nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Tân Uyên năm 2024.

Căn cứ nội dung Công văn này, Chủ tịch UBND huyện yêu cầu thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT. Huyện ủy; (B/c)
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Trang Thông tin, điện tử huyện (đăng tải);
- Lưu: VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thanh Văn

TÀI LIỆU TUYÊN TRUYỀN

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

(Kèm theo Công văn số /UBND-NV ngày /8/2024 của UBND huyện)

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

1. Mục tiêu

1.1 Mục tiêu chung

Chỉ số SIPAS nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, 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 mục tiêu của Nghị quyết số 08-NQ/TU ngày 20/5/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030 và mục tiêu của Kế hoạch số 2943/KH-UBND ngày 20/9/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về cải cách hành chính tỉnh Lai Châu giai đoạn 2021-2030.

1.2 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 trên địa bàn huyện.

- Thu thập 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. Từ đó chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có những 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.

2. Đối tượng, nội dung khảo sát

- Đối tượng khảo sát: Là người đại diện cho hộ gia đình, đủ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực hành vi, biết đọc, biết viết.

- Phạm vi thực hiện khảo sát: thị trấn Tân Uyên, xã Nậm Cắn, xã Nậm Sỏ.

- Nội dung khảo sát: Đo lường sự hài lòng của người dân ở 3 khía cạnh:

(1) Nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

(2) Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, bao gồm: hài lòng đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công¹ và hài lòng đối với việc cung ứng dịch vụ công²;

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

II. CHỈ SỐ SIPAS HUYỆN TÂN UYÊN NĂM 2023

1. Cơ quan đánh giá, công bố: UBND tỉnh Lai Châu.

2. Đối tượng đánh giá: huyện Tân Uyên

3. Chọn mẫu khảo sát, số mẫu khảo sát

Chọn mẫu khảo sát: thị trấn Tân Uyên, xã Nậm Cắn, xã Nậm Sỏ, mỗi xã, thị trấn chọn 03 bản, tổ dân phố; mỗi bản, tổ dân phố chọn 30 hộ gia đình. Các hộ gia đình được đưa vào danh sách phải đảm bảo đại diện của tất cả các phố, phường, đội, xóm, điểm bản của thôn, bản, tổ dân phố đó.

(Có danh sách các hộ gia đình kèm theo)

4. Hình thức khảo sát

Căn cứ vào điều kiện thực tiễn, nguồn lực, quy mô khảo sát, có thể lựa chọn hình thức khảo sát trong 2 hình thức sau:

- Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến người dân, thông qua 2 phương pháp:

+ Phát phiếu điều tra điện tử: Điều tra viên sẽ cung cấp đường link phiếu điều tra thông qua gmail hoặc zalo của đối tượng khảo sát, hướng dẫn người đại diện hộ gia đình thực hiện các bước đăng nhập, thực hiện khảo sát trên điện thoại di động thông minh hoặc trên máy tính. Kết quả điều tra của các đối tượng điều tra sẽ được gửi về Phần mềm chấm điểm chỉ số cải cách hành chính của tỉnh khi đối tượng điều tra kết thúc điều tra và nhấn nút gửi đi.

+ Phát phiếu điều tra giấy: Điều tra viên sẽ đưa phiếu điều tra để người đại diện hộ gia đình tự trả lời, thu phiếu đã trả lời, kiểm phiếu thu về để đảm bảo tất cả các câu hỏi đều được trả lời. Phiếu điều tra sau khi kiểm duyệt hợp lệ, có

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

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

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

đầy đủ thông tin sẽ được nhập dữ liệu vào Phần mềm chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh. Phương pháp này áp dụng đối với những địa điểm điều tra không có mạng internet, người dân không có thiết bị điện thoại thông minh...

- Khảo sát trực tuyến trên Trang thông tin điện tử cải cách hành chính tỉnh; qua phần mềm chấm điểm chỉ số cải cách hành chính hoặc các nền tảng xã hội.

PHIẾU KHẢO SÁT
Sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của
cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm ...

Huyện/Thành phố:

Xã/trấn:

Bản, Tổ dân phố:

GIỚI THIỆU KHẢO SÁT

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 địa bàn tỉnh Lai Châu, làm cơ sở chỉ đạo các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh 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.

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

Phần dành cho điều tra viên

Mã số phiếu:

Họ tên điều tra viên:

Số điện thoại điều tra viên:

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:

1. Trung tâm huyện, xã
2. Xa trung tâm huyện, xã

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 khám, chữa bệnh ở địa phương	1	2	3	4
2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	1	2	3	4
3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	1	2	3	4
4. Chính sách an sinh, xã hội 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?

	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (<i>tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của 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	1	2	3	4

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

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

Nội dung	Có	Không
1. Ông/Bà đang có người thân đang đi học phổ thông hoặc đã có 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 đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện, thành phố	1	2
4. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã, phường, thị trấn.	1	2
5. Ông/Bà hỏi chính quyền xã/phường/thị trấn, huyện/thành phố nơi ông/bà sinh sống; công chức ở huyện/thành phố, công chức ở xã/phường/thị trấn về chính sách, thủ tục hành chính.	1	2
6. Ông/Bà nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (ý kiến đánh giá, ý kiến phản ánh, kiến nghị)	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
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG (NÊU Ở CÂU 1)					
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách					
1. Chính quyền nơi ông/bà sinh sống (xã/phường/thị trấn, huyện/thành phố) cung cấp, giải thích thông tin về các chính	1	2	3	4	5

sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan, loa phát thanh phường/xã, họp tổ dân phố/thôn, bản, đăng tải trên trang thông tin điện tử của huyện/ thành phố...)					
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách					
2. 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 (chính sách phát triển kinh tế, chính sách giáo dục phổ thông, chính sách khám, chữa bệnh, chính sách an sinh xã hội).	1	2	3	4	5
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách					
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương (Các quy định, các hoạt động thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	1	2	3	4	5
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương (Các quy định, hoạt động khám, chữa bệnh, bảo hiểm y tế, viện phí, nhập viện, chuyển viện... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	1	2	3	4	5
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương. (Các quy định, hoạt động dạy và học, chương trình học, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học ... ở các trường phổ thông công lập)	1	2	3	4	5
6. 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
D. Kết quả, tác động của chính sách					
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5

8. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn.	1	2	3	4	5
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	1	2	3	4	5
11. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn.	1	2	3	4	5
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
A. Tiếp cận dịch vụ					
12. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện/thành phố, của xã/phường/thị trấn có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy	1	2	3	4	5
13. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện/thành phố, của xã/phường/thị trấn có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	1	2	3	4	5
14. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện/thành phố, của xã/phường/thị trấn có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn. (Máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hòa, quạt mát)	1	2	3	4	5
B. Thủ tục hành chính					
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	1	2	3	4	5
16. Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc					

19. Công chức ở 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
20. Công chức ở 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
21. Công chức ở 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
D. Kết quả (<i>Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i>)					
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	1	2	3	4	5
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	1	2	3	4	5
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	1	2	3	4	5
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân					
25. 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
26. 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
27. 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, chuyên đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4

Ý kiến khác (xin Ông/Bà ghi cụ thể):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

DANH SÁCH

Hộ gia đình có tên trong Danh sách lựa chọn để tham gia khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024

(Kèm theo Công văn số: /UBND-NV ngày /8/2024 của UBND huyện Tân Uyên)

TT	Họ và tên	Số điện thoại	Có các thiết bị số (máy tính, điện thoại thông minh...), địa bàn nơi sinh sống có mạng internet	Không có các thiết bị số (máy tính, điện thoại thông minh...), địa bàn nơi sinh sống không có mạng internet
I	THỊ TRẤN TÂN UYÊN			
(1)	Tổ dân số 15 (nơi đặt trụ sở UBND thị trấn Tân Uyên)			
1	Vũ Việt Anh	0968712223	x	
2	Phạm Thị Ngọc Anh	0964266698	x	
3	Hoàng Thị Biên	0965325685	x	
4	Đỗ Văn Chân	0973655568	x	
5	Bùi Thị Chi	0963127341	x	
6	Phạm Chí Chiến	0388321999	x	
7	Vũ Đình Chiến	0397848196	x	
8	Đinh Mạnh Cường	0975593107	x	
9	Hoàng Văn Do	0987981400	x	
10	Khổng Thuỳ Dung	0813700456	x	
11	Hoàng Đức Dũng	0972694628	x	
12	Đoàn Trung Dũng	0962219266	x	
13	Lương Thị Duyên	0344259211	x	
14	Lê Thị Hà	0399654820	x	
15	Nguyễn Văn Hiền	0364501883	x	
16	Bùi Hữu Khánh	0355848261	x	
17	Đinh Thị Liễu	0963701678	x	
18	Nguyễn Hữu Nam	0397848196	x	
19	Nguyễn Thị Hồng Nguyên	0913899730	x	
20	Tạ Xuân Sắc	0385382496	x	
21	Vũ Thị Thanh Tâm	0396813960	x	
22	Đỗ Thị Thanh	0899809331	x	
23	Nguyễn Đăng Thành	0974781238	x	
24	Đinh Thị Thảo	0345939086	x	

25	Nguyễn Thị Trang	0397848196	x	
26	Nguyễn Thành Trung	0983954797	x	
27	Bùi Ngọc Trung	0978669901	x	
28	Nguyễn Mạnh Tú	0979736924	x	
29	Lê Anh Tuấn	0987352677	x	
30	Hà Thị Xuân	0787499222	x	
(2)	Tổ dân phố 2			
1	Vũ Tuấn Anh	0975669222	x	
2	Phạm Quốc Chung	0369686446	x	
3	Hoàng Mạnh Cường	0833999184	x	
4	Bùi Thế Cường	0397848196	x	
5	Trần Văn Đăng	0985911899	x	
6	Nguyễn Minh Đức	0979503141	x	
7	Nguyễn Thị Hằng	0972936745	x	
8	Lê Minh Hiếu	0395383214	x	
9	Lê Ngọc Hoàn	0985661551	x	
10	Nguyễn Thị Huệ	0369053666	x	
11	Nguyễn Bá Hưng	0392222992	x	
12	Nguyễn Quốc Hương	0815905811	x	
13	Hà Thu Huyền	0347569999	x	
14	Nguyễn Thị Thu Huyền	0976968943	x	
15	Lê Văn Khoa	0986691999	x	
16	Phạm Thiên Lộc	0386128198	x	
17	Lò Thị Ngân	0372030888	x	
18	Nguyễn Hồng Nhung	0397848196	x	
19	Nguyễn Tiến Phần	0975553668	x	
20	Nguyễn Thị Tám	0888629112	x	
21	Phạm Thị Hồng Tâm	0981275536	x	
22	Lê Tám Thêm	0989329686	x	
23	Vũ Công Thiêm	0984820502	x	
24	Lê Thị Thơm	0397848196	x	
25	Hoàng Đình Thương	0912919569	x	
26	Lê Kiều Thuý	0915771791	x	
27	Đinh Thị Thủy	0962206470	x	

28	Đặng Văn Tú	0973782844	x	
29	Đàm Vũ Tuyền	0888706706	x	
30	Phạm Thị Tuyết	0984525013	x	
(3)	Bản Tân Muôn			
1	Hoàng Văn Bú	0326134507	x	
2	Lò Văn Cầu	0388894365	x	
3	Hoàng Văn Cỏi	0335660271	x	
4	Chèo A Diễn	0987897781	x	
5	Hoàng Văn Đói	0829698584	x	
6	Hoàng Văn Đói (hải)	0912854694	x	
7	Lò Văn Đung	0377639188	x	
8	Hoàng Văn Hặc	0352816506	x	
9	Hoàng Văn Hít	0868134807	x	
10	Hoàng Thị Hoa	0326127589	x	
11	Lò Văn Khỏ	0347124341	x	
12	Lò Văn Khoa	0354050031	x	
13	Hoàng Văn Lả	0327120298	x	
14	Hoàng Văn Lê	0336746301	x	
15	Hoàng Văn Lợi	0868502369	x	
16	Hoàng Văn Nguyên	0983799035	x	
17	Quàng Thị Nhung	0931067563	x	
18	Hoàng Văn Nơi	0384426114	x	
19	Hoàng Văn Pành	0374247073	x	
20	Hoàng Văn Piu	0392112019	x	
21	Hoàng Văn Pôm (giót)	0978267401	x	
22	Lò Văn Sâm	0354609582	x	
23	Hoàng Văn Sơn	0349805117	x	
24	Hoàng Văn Sơn (chí)	0387154273	x	
25	Tòng Thị Sơi	0397848196	x	
26	Hoàng Văn Tế	0357176286	x	
27	Hoàng Văn Tèn	0383303758	x	
28	Hoàng Văn Thòn	0383303658	x	
29	Lò Văn Toàn	0366770469	x	
30	Hoàng Văn Xuân	0364310129	x	
II	XÃ NẠM SỎ			

(1) Bản Nà Ngò (nơi đặt trụ sở UBND xã Nậm Sỏ)				
1	Lò Văn Thâng	0397403644	x	
2	Lò Văn Pè	0968878667	x	
3	Lò Văn Puôn	0334398363	x	
4	Lò Văn Hánh	0387875184	x	
5	Lường Văn Chài	0918350250	x	
6	Lò Văn Lả	0353999196	x	
7	Lò Văn Lả (Hốt)	0329268577	x	
8	Lò Văn Ký	0386929775	x	
9	Lù Văn Bua	0379662267	x	
10	Lò Văn Pêm	0325591761	x	
11	Lò Thanh Nội	0971612434	x	
12	Lường Văn Chiên	0353999187	x	
13	Lường Văn Biên	0326556036	x	
14	Lường Văn Tiến	0397533255	x	
15	Lường Văn Xương	0868136428	x	
16	Lò Văn Mong	0965361428	x	
17	Lò Văn Quân	0367409028	x	
18	Lò Văn Bậy	0353298494	x	
19	Lò Văn Đồi	0396744595	x	
20	Lò Văn Thượng	0366558006	x	
21	Lò Văn Liên	0393979646	x	
22	Lò Văn Chài	0989186944	x	
23	Lò Văn Hềnh	352307830	x	
24	Lò Văn Hại	0392895080	x	
25	Lò Văn Luân	0969780196	x	
26	Lò Văn Chai	0344002725	x	
27	Lò Văn Ngò	0359374794	x	
28	Lò Văn Tủi			x
29	Lù Văn Pò	0354922594	x	
30	Lò Văn Pâng	0385877912	x	
(2) Bản Tho Ló				
31	Hà Văn Nông	0364055341	x	
32	Hà Văn Pành			x
33	Lò Văn Hây (Hung)	0347508581	x	

34	Lò Văn On	0367373693	x	
35	Hà Văn Nghim	0977921763	x	
36	Lò Văn Yên	0356109458	x	
37	Lò Văn Chài	0963896716	x	
38	Lò Văn Trài	0869974008	x	
39	Hà Văn Anh	0367648702	x	
40	Hoàng Thị Ánh	0336060718	x	
41	Lò Văn Nội	0377728374	x	
42	Lò Văn Thu	0355724754	x	
43	Lò Văn Lả			x
44	Lò Văn Ang (Hây)			x
45	Lò Văn Pành			x
46	Lò Văn Ngánh	0359768596	x	
47	Lò Văn Hây (Hoa)	0348822161	x	
48	Lò Văn Chựa	0348776833	x	
49	Lò Văn Mìn	0327213805	x	
50	Lò Văn Bạy	0867786601	x	
51	Quàng Văn Ương	0348321938	x	
52	Quàng Văn Anh	0328860864	x	
53	Hà Văn Đôi			x
54	Lò Văn Ang	0372840960	x	
55	Hà Văn Mon	0984290820	x	
56	Lò Văn Anh (D)	0971572958	x	
57	Lò Văn Hôm	0972424723	x	
58	Hà Văn Xêm			x
59	Lò Văn Huấn	0388698031	x	
60	Lò Văn Hôi	0333344775	x	
(3)	Bản Ít Lương			
61	Hà Văn Chợ	0367186824	x	
62	Lò Văn Ca	0392755437	x	
63	Hà Văn Pành	0388337032	x	
64	Lò Văn Chựa	0352325117	x	
65	Hà Văn Ành	0985661793	x	
66	Lò Văn Cô	0343039852	x	
67	Lò Văn Chung	0377696494	x	

68	Lò Văn Tèo	0865764822	x	
69	Lò Văn Ong	0375380787	x	
70	Lò Văn Thân	0981809524	x	
71	Hà Văn Ổn	0327589524	x	
72	Hà Văn Bắc	0963668344	x	
73	Lò Văn Lượng	0396017833	x	
74	Lò Văn Ảnh	0366656612	x	
75	Hà Văn Duy	0868258587	x	
76	Hà Văn Thắng	0367617389	x	
77	Lò Văn Dên	0356470593	x	
78	Lò Văn Thạnh	0969109852	x	
79	Hà Văn Khởi	0949368931	x	
80	Lò Văn Mệ	0386744635	x	
81	Lò Văn Chài	0866135193	x	
82	Hà Văn Đả	0961308204	x	
83	Lò Văn Khoan	0374092418	x	
84	Lò Văn Phớ	0325252717	x	
85	Lường Văn Nhâm	0339040922	x	
86	Lò Văn Túp	0325907794	x	
87	Lường Văn Bở	0346209948	x	
88	Lường Văn Pinh	0374367253	x	
89	Lường Văn Pè	0367046316	x	
90	Lò Văn Xuân	0347238477	x	
III	XÃ NẠM CÀN			
(1)	Bản Phiêng Lúc			
1	Lò Văn Ảnh	0984945720	x	
2	Lò Văn Chài	0383263728	x	
3	Tòng Văn Châu	0337575602	x	
4	Hoàng Văn Đôi	0386665273	x	
5	Lò Văn Dương	0393526750	x	
6	Lò Văn Hịa	0338618740	x	
7	Tòng Văn Hoa	0378268029	x	
8	Vì Văn Hòa	0357233712	x	
9	Vì Văn Hợp	0375775553	x	
10	Lường Văn Ngánh	0985588662	x	

11	Lù Văn Inh	0333618947	x	
12	Lò Văn Inh	0989094364	x	
13	Lường Văn Loan	0969311701	x	
14	Lò Văn Muôn	0328313521	x	
15	Lò Văn Ngắm	0941726033	x	
16	Vì Văn Nhen	0339080870	x	
17	Vì Văn Pành	0822640542	x	
18	Lường Văn Phớ	0326021182	x	
19	Hà Thị Phúng	0334791635	x	
20	Lường Văn Phương	0865724775	x	
21	Vì Văn Pò	0389197203	x	
22	Vì Văn Thanh	0343806049	x	
23	Lò Văn Thêm	0325743723	x	
24	Lò Văn Thiện	0384916390	x	
25	Vì Văn Tom	0964164420	x	
26	Lường Văn Vinh	0397136507	x	
27	Lù Văn Vui	0987141472	x	
28	Lò Văn Xương	0384804950	x	
29	Lò Văn Yên	0328333744	x	
30	Tông Văn Đanh	0398003092	x	
(2)	Bản Phiêng Bay			
1	Lò Văn Chang	0367057495	x	
2	Lò Văn Chiêng	0342952960	x	
3	Lò Thị Chúc	0328813091	x	
4	Lò Văn Công	0978291577	x	
5	Lò Văn Đôi	0359850978	x	
6	Lò Văn Dững	0327268890	x	
8	Lò Văn Dương	0338581486	x	
9	Lò Văn Hùng	0349807397	x	
10	Lò Văn Hường	0985495034	x	
13	Lò Văn Long	0355838706	x	
11	Lò Văn Luân	0963043389	x	
12	Lò Thị Luận	0362718659	x	
14	Lò Văn Minh	0376965966	x	
15	Lò Văn Mừng	0986633200	x	

16	Lò Văn Muôn	0382786810	x	
17	Lò Văn Ngoan	0979427903	x	
7	Hoàng Văn Ôn	0336336006	x	
18	Lò Văn Ôn	0336336006	x	
19	Lò Văn Phấn	0327529428	x	
20	Lò Văn Phảng	0965534690	x	
28	Lò Văn Phó	0389988379	x	
21	Lò Văn Phớ	0345125211	x	
22	Lò Văn Tân	0988897222	x	
23	Lò Văn Tem	0865153141	x	
24	Lò Thị Thâng	0325191513	x	
25	Lò Văn Thoan	0349394162	x	
26	Lò Văn Thương	0949671630	x	
27	Lò Văn Tiến	0329989044	x	
29	Lò Văn Vui	0915884067	x	
30	Lò Thị Xuân	0364314042	x	
(3)	Bản Hua Phường			
1	Lò Văn Bậy	0338556765	x	
2	Lò Văn Bộ	0868134859	x	
3	Vì Văn Chài	0334859830	x	
4	Lò Văn Chung	0339505027	x	
5	Lò Văn Đôi	0333535081	x	
6	Vì Văn Duân	0388709400	x	
7	Lò Văn Em	0385408593	x	
8	Đêm Văn Ếm	0342582710	x	
9	Lò Văn Hịa	0348024153	x	
10	Lò Văn Lả	0397002378	x	
11	Đêm Văn Lả	0325273481	x	
12	Vì Văn Liên	0367785019	x	
13	Lò Văn Moi	0974851679	x	
14	Đêm Văn Muôn	0386307170	x	
15	Lò Văn Nam	0329069571	x	
16	Lò Văn Nghiên	0335513486	x	
17	Lò Văn Ớt	0377182044	x	
18	Lò Văn Pâng	0386302024	x	

19	Lò Văn Pôm	0964042284	x	
20	Đềm Văn Pôm	0362841029	x	
21	Lò Văn Sơn	0357254825	x	
22	Lò Văn Tê	0338619356	x	
23	Đềm Văn Thanh	0365473413	x	
24	Đềm Văn Thuận	0344924151	x	
25	Đềm Văn Thương	0941786033	x	
26	Lò Văn Tiên	0862942617	x	
27	Lò Văn Tinh	0388816271	x	
28	Lò Văn Tuân	0363782654	x	
29	Đềm Thị Vọng	0328672716	x	
30	Lò Văn Xuân	0367467098	x	