

Số: 1603/QĐ-UBND-HC

Đồng Tháp, ngày 21 tháng 10 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**

**Phê duyệt Đề án "Phương pháp điều tra xã hội học về sự phục vụ hành chính của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030"**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG THÁP**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*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 03/2021/QĐ-UBND ngày 08 tháng 01 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp về ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp;*

*Căn cứ Quyết định số 1389/QĐ-UBND-HC ngày 11 tháng 9 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Tỉnh về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Đồng Tháp giai đoạn 2021 - 2030;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Đề án "Phương pháp điều tra xã hội học về sự phục vụ hành chính của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030".

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

**Điều 3.** Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- BCĐ CCHC của Chính phủ (b/c);
- VPCP (I,II); Bộ Nội vụ;
- TT/TU; TT/HĐND Tỉnh;
- Các cơ quan, ban Đảng Tỉnh;
- Mặt trận Tổ quốc và các Đoàn thể Tỉnh;
- Các PCT/UBND Tỉnh;
- Lưu: VT, T (KSTTHC).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Thiện Nghĩa**

**ĐỀ ÁN****Phương pháp điều tra xã hội học về sự phục vụ hành chính của  
cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp  
giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030**

*(Kèm theo Quyết định số 1603/QĐ-UBND ngày 21/10/2021  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp)*

**I. SỰ CẦN THIẾT BAN HÀNH ĐỀ ÁN**

Điều tra xã hội học là cách thu thập thông tin từ công chúng thông qua các phiếu hỏi, bảng hỏi giúp cho việc nhìn nhận, đánh giá về những vấn đề, sự kiện, diễn biến của đời sống kinh tế, văn hóa, xã hội; giúp hai bên đánh giá và được đánh giá hiểu rõ nhu cầu của nhau và tìm ra những biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ, chất lượng phục vụ, hiệu quả hoạt động của các cơ quan, địa phương.

Ở tỉnh Đồng Tháp, điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng được tiến hành thông qua điều tra trực tiếp tại nhà người dân hoặc tại Bộ phận Một cửa các cấp và được thực hiện hằng năm từ năm 2014 đến nay. Trong quá trình triển khai điều tra đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh đã nhận được sự đánh giá tích cực và đồng tình từ người dân, doanh nghiệp khi được bày tỏ ý kiến của mình với các cơ quan cung ứng dịch vụ hành chính công. Công tác điều tra xã hội học đã đạt được những kết quả nhất định, người dân và doanh nghiệp đánh giá cao sự phục vụ của cơ quan hành chính của Tỉnh và đồng tình với việc điều tra xã hội học được tiến hành thường xuyên.

Tuy nhiên, việc điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp với quy mô toàn tỉnh trong thời gian qua được thực hiện theo nhiều nội dung khác nhau nên chưa có sự kế thừa và thiếu cơ sở để so sánh giữa các năm. Bên cạnh đó, nhiều cơ quan, địa phương tiến hành điều tra xã hội học trong phạm vi quản lý nhưng thiếu sự thống nhất về tiêu chí, phương thức điều tra; một số nơi vừa thực hiện giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho người dân, doanh nghiệp vừa thực hiện điều tra nên thiếu tính độc lập, khách quan. Nguyên nhân là vì chưa có một hệ thống các công cụ đánh giá chuẩn mực và đồng bộ để theo dõi quá trình triển khai cũng như đánh giá kết quả đạt được về sự phục vụ của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh một cách khoa học.

Ngoài ra, việc điều tra xã hội học đối với các đối tượng thuộc phạm vi điều chỉnh của chính sách công do Tỉnh ban hành hiện nay cũng chưa thực hiện rộng rãi với phương pháp thống nhất. Trong khi xã hội đang phát triển theo xu hướng dân chủ hóa, việc lấy ý kiến của đối tượng chịu sự tác động của chính sách công ngày càng trở thành đòi hỏi chính đáng và cấp thiết. Bởi điều này bảo đảm cho chính sách được xây dựng với nội dung thiết thực và việc triển khai thực hiện trong thực tiễn thuận lợi, hiệu quả hơn.

Từ những thực tế nêu trên, việc ban hành Đề án "Phương pháp điều tra xã hội học về sự phục vụ hành chính của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030" là cần thiết nhằm đề ra phương pháp điều tra xã hội học thống nhất để đánh giá, tìm ra nguyên nhân, các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cá nhân, tổ chức trên cả hai phương diện đó là: Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước và điều tra xã hội học đối với các đối tượng thuộc phạm vi điều chỉnh của chính sách công do Tỉnh ban hành.

Từ đó, giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ hành chính công đối với cá nhân, tổ chức. Đồng thời, việc đánh giá các chính sách công sẽ tạo cơ sở vững chắc cho việc quản lý hành chính Nhà nước trong giai đoạn tiếp theo, hướng đến một Nhà nước thực sự của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân.

## **II. MỤC TIÊU, YÊU CẦU, PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG CỦA ĐỀ ÁN**

### **1. Mục tiêu**

#### **a) Mục tiêu chung**

Đề án "Phương pháp điều tra xã hội học về sự phục vụ hành chính của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030" (sau đây gọi là Đề án) hướng đến mục tiêu nâng cao nhận thức, trách nhiệm, sự tham gia của các ngành, các cấp, người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước; đồng thời, huy động cá nhân, tổ chức tham gia vào quá trình xây dựng, hoạch định, đánh giá kết quả thực hiện các chính sách công của Tỉnh.

Những thông tin thu được qua kết quả điều tra xã hội học sẽ là một trong những cơ sở để các cơ quan hành chính nhà nước đánh giá thực trạng, phân tích nguyên nhân, lựa chọn giải pháp để khắc phục điểm yếu, cải thiện chất lượng phục

vụ nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của cá nhân, tổ chức; bảo đảm cho chính sách được ban hành đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và nguyện vọng của người dân; góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

#### b) Mục tiêu cụ thể

- Thống nhất phương pháp tra xã hội học để áp dụng trên phạm vi toàn tỉnh trong giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030.

- Hằng năm, triển khai đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh (gọi tắt là Chỉ số hài lòng - SIPAS).

- Điều tra xã hội học, thu thập ý kiến của cá nhân, tổ chức, các đối tượng thụ hưởng chính sách, các đối tượng chịu ảnh hưởng trực tiếp và gián tiếp từ chính sách đối với một số nội dung (nhiệm vụ) xây dựng chính sách của Tỉnh như: Xác định vấn đề, mục tiêu, giải pháp, công cụ, phạm vi, đối tượng chính sách, dự thảo phương án chính sách, góp ý cho dự thảo chính sách, kết quả thực thi chính sách,...

### 2. Yêu cầu

- Việc tổ chức điều tra xã hội học được thực hiện thường xuyên, bảo đảm tính khoa học, khách quan, minh bạch; phương pháp dễ áp dụng, phù hợp với nguồn lực của Tỉnh, ngành, địa phương.

- Các nội dung, tiêu chí đánh giá phù hợp với chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước; chính sách, mục tiêu, yêu cầu của cải cách hành chính (CCHC) và thực tiễn cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Bộ câu hỏi điều tra xã hội học phải phù hợp với hệ thống tiêu chí đánh giá, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí đa dạng của đối tượng điều tra xã hội học.

- Kết quả điều tra xã hội học phải bảo đảm tính tin cậy, chính xác, đại diện và phải được công bố kịp thời, rộng rãi.

### 3. Phạm vi và đối tượng áp dụng

- Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Cơ quan chủ trì tổ chức điều tra xã hội học là các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

### **III. NỘI DUNG ĐỀ ÁN**

#### **1. Phương pháp điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số hài lòng - SIPAS)**

##### **1.1. Mục tiêu điều tra**

- Điều tra lấy ý kiến đánh giá của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Góp phần thực hiện mục tiêu đến năm 2025: Mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công đạt tối thiểu 90%. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các TTHC lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 85%.

- Mục tiêu hướng đến năm 2030: Mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công đạt tối thiểu 95%. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các TTHC lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 90%.

##### **1.2. Phạm vi điều tra**

Đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các TTHC thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị, địa phương sau:

- Các Sở, cơ quan ngang sở, Ban Quản lý Khu kinh tế (sau đây gọi chung là sở);
- Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở;
- UBND huyện, thành phố;
- UBND xã, phường, thị trấn.

##### **1.3. Đối tượng điều tra**

Cá nhân, tổ chức đã nộp hồ sơ và nhận được kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương nằm trong phạm vi điều tra.

##### **1.4. Tiêu chí điều tra**

Các yếu tố đo lường sự hài lòng bao gồm 05 yếu tố cơ bản của quá trình giải quyết TTHC: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) TTHC; (3) Công chức tiếp nhận và trả kết quả; (4) Kết quả giải quyết TTHC; (5) Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị, với các tiêu chí như sau:

- a) Tiêu chí đo lường sự cảm nhận của cá nhân, tổ chức
- Cơ quan nào tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức (Bộ phận Một cửa hay cơ quan nào khác).
  - Kênh tìm hiểu thông tin về cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC.
  - Kênh tìm hiểu thông tin về quy định TTHC.
  - Số lần đi lại để giải quyết TTHC (tính từ lúc nộp hồ sơ đến lúc nhận kết quả giải quyết TTHC).
  - Bộ phận nào yêu cầu và tiếp nhận việc bổ sung hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức (Bộ phận Một cửa hay bộ phận chuyên môn).
  - Công chức tiếp nhận và trả kết quả có gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức hay không.
  - Công chức tiếp nhận và trả kết quả có gợi ý cá nhân, tổ chức nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí hay không.
  - Công chức tiếp nhận hồ sơ có đưa Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả cho cá nhân, tổ chức hay không (lưu ý đối với trường hợp kết quả giải quyết được trả ngay hoặc trong ngày).
  - Thời gian trả kết quả giải quyết TTHC so với thời gian ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.
  - Cơ quan có thông báo cho cá nhân, tổ chức biết về việc trễ hẹn trước thời gian hẹn trả kết quả hay không.
  - Cơ quan có gửi thư xin lỗi cho cá nhân, tổ chức về sự sai sót, trễ hẹn khi giải quyết TTHC hay không.
  - Sự phù hợp của các hình thức niêm yết công khai các quy định, hướng dẫn thực hiện TTHC (tại trụ sở Bộ phận Một cửa, trên mạng Internet).
  - Việc cá nhân, tổ chức có biết hay có nghe nói đến việc nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.
  - Việc cá nhân, tổ chức có biết hay có nghe nói đến hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (dịch vụ công trực tuyến).
  - Việc cá nhân, tổ chức có biết hay có nghe nói đến Cổng Dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp (không điều tra nội dung này đối với trường hợp cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến).

- Việc cá nhân, tổ chức có biết hay có nghe nói đến Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp.

(Tùy vào mục đích, yêu cầu của cuộc điều tra xã hội của từng cơ quan, đơn vị, địa phương mà có sự lựa chọn các tiêu chí đo lường sự cảm nhận của cá nhân, tổ chức cho phù hợp).

b) Tiêu chí đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức

- Tiếp cận dịch vụ:

- + Dễ dàng tìm thấy thông tin về trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.
- + Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả sạch sẽ, gọn gàng.
- + Nơi ngồi chờ làm TTHC rộng rãi, thoáng mát.
- + Mức độ đáp ứng yêu cầu về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức (bãi đỗ xe, ghế chờ, máy bắt số thứ tự, màn hình tra cứu,...).

- Thủ tục hành chính:

- + Dễ dàng tìm hiểu thông tin về TTHC (trên bảng niêm yết công khai TTHC, trên Trang Thông tin điện tử).
- + TTHC được cập nhật kịp thời tại Bộ phận Một cửa, Trang Thông tin điện tử.
- + Thành phần hồ sơ TTHC (tờ khai, mẫu đơn, các loại giấy tờ có liên quan).
- + Mức phí/lệ phí mà cá nhân, tổ chức phải nộp.
- + Thời gian giải quyết TTHC (tính từ ngày nộp hồ sơ đến ngày nhận kết quả).

- Công chức tiếp nhận và trả kết quả:

- + Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.
- + Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của cá nhân, tổ chức.
- + Công chức hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ tận tình, chu đáo.
- + Công chức hướng dẫn thành phần hồ sơ đầy đủ, rõ ràng.
- + Công chức có hướng dẫn về cách thức nộp hồ sơ trực tuyến (trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp); một số mô hình giải quyết TTHC; các kênh tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị...

(Công chức ở đây được hiểu với góc độ là người trực tiếp thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức).

- Kết quả giải quyết TTHC:

+ Kết quả có thông tin đầy đủ.

+ Kết quả có thông tin chính xác.

- Tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị:

+ Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

+ Cá nhân, tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị.

+ Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

+ Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

(Các tiêu chí đo lường mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị chỉ áp dụng trong trường hợp cá nhân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ).

c) Tiêu chí đo lường sự mong đợi của cá nhân, tổ chức

Một số nội dung mà cá nhân, tổ chức mong đợi đối với cơ quan hành chính nhà nước thực hiện trong việc cải cách, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ:

- Đơn giản hóa TTHC (loại bỏ các thành phần hồ sơ không cần thiết, không hợp lý; tích hợp, cắt giảm mẫu đơn, tờ khai, các giấy tờ không cần thiết hoặc có nội dung thông tin trùng lặp);

- Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC;

- Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC;

- Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền về TTHC; cách thức nộp hồ sơ trực tuyến; tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích; kênh tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị...

- Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC, nhất là niêm yết công khai trên mạng (Internet);

- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức;

- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức;



- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức;
- Tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức kịp thời;
- Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi quan liêu, nhũng nhiễu, tiêu cực trong giải quyết TTHC...

### **1.5. Phương pháp thu thập thông tin**

Tùy theo điều kiện cụ thể, áp dụng một cách phù hợp một hoặc nhiều phương pháp thu thập thông tin dưới đây:

- Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp cho cá nhân, tổ chức;
- Phát phiếu điều tra xã hội học qua đường bưu điện;
- Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn;
- Khảo sát trực tuyến trên mạng;
- Khảo sát qua gọi điện thoại;
- Khảo sát qua thư điện tử;
- Khảo sát qua ứng dụng trên thiết bị di động;
- Khảo sát thông qua màn hình điện tử, máy tính bảng, nút bấm...

### **1.6. Phiếu điều tra**

- Phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi đóng (câu hỏi có sẵn phương án trả lời để cá nhân, tổ chức lựa chọn) và câu hỏi mở (câu hỏi dành cho người trả lời ghi ra ý kiến của mình). Câu hỏi của phiếu điều tra xã hội học 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 cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Phiếu điều tra xã hội học gồm ba loại: Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với cá nhân; phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với tổ chức và phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc hành chính giữa các cơ quan hành chính nhà nước.

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

+ Phần thông tin chung: Mục đích tổ chức điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; hướng dẫn cách trả lời câu hỏi; thông tin cá nhân người trả lời phiếu.

+ Phần câu hỏi: 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 cá nhân, 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 cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Mức độ hài lòng được đánh giá với 05 mức: Rất không hài lòng, Không hài lòng, Bình thường, Hài lòng, Rất hài lòng.

### 1.7. Chọn mẫu điều tra

Mẫu điều tra xã hội học được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, được thực hiện theo các bước sau đây:

- **Bước 1:** Chọn cơ quan được điều tra.

- **Bước 2:** Xác định tổng số giao dịch đã được hoàn thành (cá nhân, tổ chức đã nhận được kết quả) trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học đối với các cơ quan được chọn điều tra xã hội học.

- **Bước 3:** Xác định cỡ mẫu điều tra (số phiếu điều tra).

+ Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học theo công thức sau:

$$n = \frac{N}{1 + N * e^2}$$

Trong đó:

- n: Cỡ mẫu điều tra xã hội học.

- N: Tổng số giao dịch (được xác định ở Bước 2).

- e: Sai số cho phép (5%).

+ Ngoài ra, cỡ mẫu có thể được tính toán trên cơ sở áp dụng các công thức tính khác hoặc theo kinh nghiệm điều tra thực tế tương tự. Cơ quan chủ trì triển khai đo lường sự hài lòng quyết định áp dụng công thức, kinh nghiệm tính cỡ mẫu phù hợp với điều kiện của ngành, địa phương, đồng thời, đảm bảo cỡ mẫu có đủ đại diện.

- **Bước 4:** Chọn cá nhân, tổ chức để điều tra xã hội học.

+ Chọn ngẫu nhiên cá nhân, tổ chức để điều tra xã hội học từ danh sách tổng giao dịch đã được hoàn thành (được xác định ở Bước 2), bảo đảm số lượng theo cỡ mẫu điều tra xã hội học được xác định ở Bước 3.

+ Lập danh sách cá nhân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học ở Bước 1.

## 1.8. Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số

### a) Tổng hợp, phân tích dữ liệu

Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu điều tra xã hội học, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê. Việc tổng hợp, phân tích dữ liệu dựa vào các phần mềm thống kê phù hợp với yêu cầu, điều kiện của từng cơ quan.

### b) Tính toán các chỉ số

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

Công thức tính:

$$SIPAS = \frac{\sum_{i=1}^n b_i}{a * n} * 100\%$$

Trong đó:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng mà mỗi người phải trả lời. Trường hợp tất cả người tham gia điều tra trả lời là chưa từng gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị cho cơ quan giải quyết TTHC thì số "a" được tính là tổng số câu hỏi hài lòng của 04 yếu tố còn lại (tiếp cận dịch vụ, TTHC, công chức tiếp nhận và trả kết quả, kết quả giải quyết TTHC).

+  $b_i$ : Là tổng số phương án trả lời "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng" đối với các câu hỏi hài lòng mà mỗi người đã trả lời.

+ n: Là tổng số người trả lời đối với câu hỏi về mức độ hài lòng.

- Chỉ số hài lòng về từng yếu tố (05 yếu tố): Áp dụng công thức tính SIPAS nêu trên. Tuy nhiên, khi áp dụng công thức tính cần chú ý sự khác biệt so với tính SIPAS là:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng tương ứng với từng yếu tố.

+  $b_i$ : Là tổng số phương án trả lời "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng" của mỗi người đối với từng yếu tố.

- Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí: Được xác định bằng tỷ lệ phần trăm (%) số người trả lời "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng" trên tổng số người trả lời của từng tiêu chí.

## 1.9. Báo cáo kết quả

- Tên báo cáo: Báo cáo Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm ... (SIPAS năm ...).

- Nội dung báo cáo gồm các nội dung cơ bản sau:

+ Tổng quan về đo lường sự hài lòng: Khái quát một số thông tin liên quan đến việc điều tra đo lường sự hài lòng (mục tiêu, yêu cầu, phạm vi, đối tượng, nội dung, phương pháp thực hiện,...).

+ Tình hình triển khai (chọn cỡ mẫu, phiếu điều tra, triển khai bố trí nguồn lực,...).

+ Kết quả điều tra đo lường sự hài lòng: Phân tích thành phần tham gia trả lời phiếu theo giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn/chuyên môn, nghề nghiệp; phân tích kết quả về nhận định, đánh giá của cá nhân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; phân tích các chỉ số hài lòng và các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cá nhân, tổ chức khi sử dụng dịch vụ hành chính công; phân tích sự mong đợi của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước; so sánh chỉ số hài lòng giữa các năm; các nội dung khác liên quan.

+ Kết luận: Nhận xét, đánh giá chung về kết quả SIPAS; nêu các khó khăn và một số hạn chế trong quá trình thực hiện; đưa ra đề xuất, kiến nghị đối với các ngành, các cấp trong việc sử dụng kết quả SIPAS để đưa ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức trong thời gian tới.

+ Các phụ lục liên quan đến kết quả SIPAS của từng cơ quan (hoặc từng TTHC).

## **2. Phương pháp điều tra xã hội học các đối tượng thuộc phạm vi điều chỉnh của chính sách công do Tỉnh ban hành**

### **2.1. Mục tiêu**

- Thu thập thông tin nhằm hỗ trợ cho người hoạch định chính sách trong việc ra quyết định chính sách.

- Thu thập các thông tin phục vụ cho việc đánh giá sự thành công hay thất bại của một chính sách, từ đó ra quyết định tiếp tục hay chấm dứt thực hiện chính sách, hoặc điều chỉnh, bổ sung chính sách hướng tới các mục tiêu mới.

### **2.2. Phạm vi, đối tượng điều tra**

Điều tra xã hội học lấy ý kiến đánh giá của cá nhân, tổ chức, các đối tượng thụ hưởng chính sách, các đối tượng chịu ảnh hưởng trực tiếp và gián tiếp từ chính

sách (gọi chung là đối tượng của chính sách) đối với một số nội dung (nhiệm vụ) xây dựng, áp dụng chính sách của Tỉnh ban hành.

### 2.3. Nội dung điều tra

Tùy thuộc vào từng chính sách và việc xác định mục tiêu chính sách, cần phải xác định đúng tiêu chí cần thiết để đánh giá. Xây dựng các tiêu chí đánh giá chính sách một cách đầy đủ và đúng đắn. Tùy theo từng lĩnh vực, sẽ có các tiêu chí đánh giá chính sách khác nhau. Các đối tượng của chính sách có thể tham gia đánh giá đối với một số nội dung (nhiệm vụ) xây dựng chính sách của Tỉnh như sau:

- Tính hiệu lực của chính sách:
  - + Mức độ đáp ứng về phương tiện kỹ thuật, công nghệ cần thiết cho việc thực hiện chính sách;
  - + Chi phí thực hiện chính sách;
  - + Lợi ích của chính sách;
  - + Khả năng giải quyết những mâu thuẫn, chông chéo chính sách;...
- Tính hiệu quả của chính sách:
  - + Độ dài thời gian cần hoàn thành;
  - + Số lượng công việc cần phải làm;
  - + Tính cần thiết của các công việc cần phải làm;
  - + Những chi phí cho các hoạt động phải làm;
  - + Số lượng công việc được hoàn thành trong thời gian và chi phí nào;
  - + Xác định các mục tiêu của chính sách;...
- Tính công bằng: Hình thức biểu hiện của tính công bằng là tạo ra những tác động không thiên vị cho các đối tượng trong xã hội cả về quyền lợi và nghĩa vụ:
  - + Chủ thể nhận được những lợi ích từ chính sách là ai, ai không nhận được;
  - + Ai là người chi trả những chi phí cho chính sách;...
- Nguồn lực thực hiện.
- Đào tạo, bố trí nhân lực thực thi.
- Mức độ giải quyết vấn đề chính sách. Mỗi chính sách được xây dựng khởi nguồn từ việc xác định vấn đề chính sách. Nhu cầu giải quyết vấn đề của chính sách thường thể hiện ở các mục tiêu của chính sách. Vấn đề chính sách thường có

ảnh hưởng đến nhiều khía cạnh kinh tế, xã hội khác nhau. Do đó, mức độ giải quyết vấn đề chính sách có thể đo lường được bằng một loạt tiêu chí liên quan đến các khía cạnh kinh tế - xã hội...

#### **2.4. Phương pháp thu thập thông tin**

Tùy theo điều kiện cụ thể, áp dụng một cách phù hợp một hoặc nhiều phương pháp thu thập thông tin dưới đây:

- Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp cho các đối tượng điều tra;
- Phát phiếu điều tra xã hội học qua đường bưu điện;
- Phỏng vấn trực tiếp dựa theo bộ câu hỏi có sẵn;
- Khảo sát trực tuyến trên mạng;
- Khảo sát qua gọi điện thoại;
- Khảo sát qua thư điện tử;
- Khảo sát qua ứng dụng trên thiết bị di động;...

#### **2.5. Phiếu điều tra**

- Câu hỏi của phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi đóng và câu hỏi mở. Câu hỏi của phiếu điều tra xã hội học thể hiện nội dung của các tiêu chí điều tra đã được xác định với số lượng hợp lý.

- Đối với nội dung câu hỏi: Câu hỏi rõ ràng, sử dụng từ ngữ đơn giản, dễ hiểu, phù hợp với mức độ kiến thức của người trả lời phiếu, bảo đảm người trả lời hiểu đúng ý nghĩa câu hỏi và đưa ra câu trả lời chính xác; không nên gộp nhiều vấn đề vào một câu hỏi.

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

+ Phần thông tin chung: Tên phiếu; căn cứ hoặc nội dung cần lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức (mục đích của điều tra xã hội học); hướng dẫn cách trả lời câu hỏi; thông tin cá nhân người trả lời phiếu (nếu có).

+ Phần câu hỏi: Các câu hỏi liên quan đến các tiêu chí điều tra được sắp xếp theo trình tự, bảo đảm tính hợp lý (logic) của vấn đề cần lấy ý kiến.

#### **2.6. Chọn mẫu điều tra**

- **Bước 1:** Xác định cỡ mẫu điều tra. Cỡ mẫu có thể được tính toán trên cơ sở áp dụng các công thức tính hoặc theo kinh nghiệm điều tra thực tế tương tự. Cơ quan chủ trì triển khai điều tra quyết định áp dụng công thức, kinh nghiệm tính cỡ

mẫu phù hợp với điều kiện của ngành, địa phương, đồng thời, đảm bảo cỡ mẫu có đủ đại diện.

- **Bước 2:** Tùy thuộc vào từng chính sách, mục tiêu chính sách cũng như vấn đề điều tra, thời gian điều tra... mà cơ quan tổ chức điều tra áp dụng các kỹ thuật chọn mẫu khác nhau để chọn ra danh sách đối tượng của chính sách để điều tra, bảo đảm số lượng theo cỡ mẫu điều tra xã hội học được xác định ở bước trên. Một số kỹ thuật chọn mẫu có thể áp dụng bao gồm:

+ Chọn mẫu xác suất: Chọn mẫu ngẫu nhiên, chọn mẫu hệ thống, chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng, chọn mẫu chùm, chọn mẫu nhiều giai đoạn.

+ Chọn mẫu không xác suất: Chọn mẫu thuận tiện, chọn mẫu chỉ tiêu, chọn mẫu có mục đích.

+ Kết hợp giữa chọn mẫu xác suất và không xác suất.

- **Bước 3:** Lập danh sách đối tượng điều tra xã hội học.

## 2.7. Tổng hợp, phân tích dữ liệu

Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu điều tra xã hội học, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê. Việc tổng hợp, phân tích dữ liệu dựa vào các phần mềm thống kê phù hợp với yêu cầu, điều kiện của từng cơ quan. Và tùy thuộc vào mục tiêu, các vấn đề cần làm rõ mà có phương pháp tổng hợp thông tin đáp ứng yêu cầu đề ra.

## 2.8. Báo cáo kết quả

- Tên báo cáo: Báo cáo kết quả điều tra xã hội học các đối tượng thuộc phạm vi điều chỉnh của chính sách (hoặc văn bản)...

- Nội dung báo cáo gồm các nội dung cơ bản sau:

+ Tổng quan về cuộc điều tra xã hội học: Khái quát một số thông tin liên quan đến việc điều tra xã hội học (mục tiêu, phạm vi, đối tượng, nội dung, phương pháp thực hiện,...).

+ Tình hình triển khai (chọn cỡ mẫu, phiếu điều tra, triển khai bố trí nguồn lực...).

+ Kết quả điều tra xã hội học: Phân tích kết quả theo thành phần tham gia trả lời phiếu (nếu có); Phân tích kết quả cụ thể từng tiêu chí được điều tra; phân tích kết quả theo đối tượng hoặc nhóm đối tượng chịu tác động của chính sách; so sánh

những khía cạnh, yếu tố có liên quan, tác động lẫn nhau; ý kiến góp ý liên quan đến chính sách.

+ Kết luận: Nhận xét, đánh giá về kết quả điều tra xã hội học (đưa ra ý kiến kết luận rõ ràng cho từng vấn đề); nêu các khó khăn và một số hạn chế trong quá trình thực hiện; đưa ra đề xuất, kiến nghị giải pháp xây dựng chính sách.

+ Các phụ lục có liên quan.

## **IV. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

### **1. Chỉ đạo, điều hành**

- Thực hiện tốt các nhiệm vụ trong Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Đồng Tháp giai đoạn 2021-2030 và giai đoạn 2021-2025, đặc biệt là các nhiệm vụ liên quan đến cá nhân, tổ chức, ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Tăng cường công tác chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc cung ứng dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Tổ chức tốt các kênh tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của cá nhân, tổ chức về việc giải quyết TTHC của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

- Thông qua kết quả điều tra xã hội học, các cơ quan hành chính nhà nước phải có giải pháp cần thiết để củng cố, nâng cao chất lượng phục vụ, bảo đảm cá nhân, tổ chức hài lòng đối với sự phục vụ đó.

- Ứng dụng hiệu quả công nghệ thông tin, truyền thông trong điều tra trực tuyến cá nhân, tổ chức để cung cấp thông tin thường xuyên, liên tục, kịp thời về tình hình phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Điện tử hóa việc giám sát, đánh giá kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC làm cơ sở đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức công khai, minh bạch, hiệu quả.

### **2. Thông tin, tuyên truyền**

Nhằm nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm, sự tham gia của các ngành, các cấp, cá nhân, doanh nghiệp trong quá trình tham gia điều tra xã hội học và giám sát chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước, các ngành, các cấp chính quyền cần phải:



- Thông tin, tuyên truyền đầy đủ, chính xác, thường xuyên, kịp thời về mục đích, mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, kết quả điều tra xã hội học và các giải pháp khắc phục tới cá nhân, tổ chức và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Áp dụng nhiều hình thức thông tin, tuyên truyền khác nhau nhằm tạo điều kiện tiếp cận dễ dàng cho cá nhân, tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức, gồm: Thực hiện chương trình phát sóng, chuyên mục, bài viết trên các phương tiện thông tin đại chúng; đăng tin, bài trên các website; phát hành tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi; tổ chức hội nghị tuyên truyền, phổ biến...

### **3. Bảo đảm nguồn lực**

- Bố trí đủ lực lượng công chức để thực hiện các nhiệm vụ triển khai điều tra xã hội học; tổ chức tập huấn phương pháp, kỹ năng triển khai, tổ chức điều tra xã hội học để bảo đảm kết quả khách quan, trung thực.

- Bố trí đủ kinh phí triển khai điều tra xã hội học.

### **4. Đánh giá, khen thưởng**

- Kết quả điều tra xác định Chỉ số hài lòng cùng với kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC hằng năm là tiêu chí đánh giá trách nhiệm, năng lực lãnh đạo, quản lý của người đứng đầu các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Các cơ quan, địa phương tiến hành khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng cho các cá nhân, tập thể đạt thành tích tốt trong quá trình triển khai điều tra xã hội học.

### **5. Xây dựng cơ sở dữ liệu về kết quả điều tra xã hội học**

Xây dựng cơ sở dữ liệu về kết quả điều tra xã hội học nhằm bảo đảm cá nhân, tổ chức và cán bộ, công chức, viên chức dễ dàng tiếp cận, sử dụng các thông tin, dữ liệu cần thiết. Thông qua đó, giúp cơ quan hành chính nhà nước xây dựng cơ chế, chính sách, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức; tạo điều kiện để cá nhân, tổ chức giám sát, đánh giá thực trạng, sự cải thiện về chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước.

## **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Sở Nội vụ**

- Xây dựng Kế hoạch phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan để triển khai điều tra xã hội học theo phương pháp của Đề án.

- Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan triển khai kế hoạch điều tra xã hội học và công bố kết quả điều tra kịp thời, rộng rãi.

- Xây dựng văn bản, tài liệu hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai điều tra xã hội học.

- Tổ chức các chương trình tập huấn, hội thảo chia sẻ kinh nghiệm về điều tra xã hội học cho các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Tiếp tục nghiên cứu, rà soát, đề xuất việc sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện phương pháp và cách thức tổ chức triển khai điều tra xã hội học phù hợp với điều kiện thực tế.

- Tổng hợp, báo cáo UBND Tỉnh về việc triển khai điều tra xã hội học. Đề xuất với cơ quan có thẩm quyền giải pháp khắc phục những hạn chế được chỉ ra qua kết quả điều tra nhằm cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước, từng bước nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- Tạo và lưu trữ cơ sở dữ liệu về kết quả điều tra xã hội học.

## **2. Sở Tài chính**

Chủ trì, hướng dẫn cơ quan thực hiện điều tra xã hội học lập dự toán kinh phí triển khai nhiệm vụ điều tra.

## **3. Sở Thông tin và Truyền thông**

Phối hợp, hỗ trợ các cơ quan chủ trì điều tra xã hội học thực hiện điều tra bằng phương pháp trực tuyến (nếu có).

## **4. Sở Y tế**

- Chủ trì tham mưu UBND Tỉnh ban hành Đề án "Đo lường sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ y tế công" theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

- Triển khai, tổ chức thực hiện, tổng hợp kết quả đo lường sự hài lòng hằng năm báo cáo UBND Tỉnh.

- Phối hợp với Sở Nội vụ tổ chức công bố Chỉ số hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ y tế công của Tỉnh hằng năm.

## **5. Sở Giáo dục và Đào tạo**

- Chủ trì tham mưu UBND Tỉnh ban hành Đề án "Đo lường sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ giáo dục công" theo hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- Triển khai, tổ chức thực hiện, tổng hợp kết quả đo lường sự hài lòng hằng năm báo cáo UBND Tỉnh.

- Phối hợp với Sở Nội vụ tổ chức công bố Chỉ số hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ giáo dục công của Tỉnh hằng năm.

## **6. Các sở, cơ quan ngang sở, Ban Quản lý Khu kinh tế, UBND cấp huyện**

- Phối hợp các cơ quan chủ trì triển khai điều tra xã hội học. Bố trí nguồn lực để thực hiện các nhiệm vụ phối hợp, hỗ trợ điều tra.

- Căn cứ vào thực tiễn và yêu cầu quản lý có thể bổ sung thêm những tiêu chí đánh giá, câu hỏi phù hợp trong cuộc điều tra xã hội học của cơ quan, địa phương.

- Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai và kết quả điều tra xã hội học trong phạm vi cơ quan, địa phương. Sử dụng kết quả điều tra xã hội học để cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

## **7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Tỉnh, Hội Cựu Chiến binh Tỉnh, các tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể các cấp đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện Đề án; giám sát quá trình thực hiện**

### **8. Các cơ quan thông tin - truyền thông**

Đài Phát thanh và Truyền hình Đồng Tháp, Báo Đồng Tháp, Cổng thông tin điện tử Tỉnh chịu trách nhiệm triển khai công tác thông tin, tuyên truyền về việc tổ chức thực hiện Đề án này; tuyên truyền về mục đích, mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc điều tra xã hội học; trách nhiệm, quyền lợi của cá nhân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tham gia triển khai điều tra xã hội học.

### **9. Kinh phí thực hiện**

- Kinh phí triển khai điều tra xã hội học lấy từ nguồn kinh phí CCHC của Tỉnh, từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có).

- Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai điều tra xã hội học thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn thực hiện./.

**Phụ lục**  
**CÁC CUỘC ĐIỀU TRA THỰC HIỆN ĐỀ ÁN**  
*(Kèm theo Quyết định số 1603 /QĐ-UBND ngày 21 /10/2021*  
*của Ủy ban nhân dân Tỉnh)*

<b>STT</b>	<b>Cuộc điều tra</b>	<b>Cơ quan chủ trì</b>	<b>Cơ quan phối hợp</b>	<b>Thời gian thực hiện</b>
1	Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS)	Sở Nội vụ	Các sở, cơ quan ngang sở, Ban Quản lý Khu kinh tế, UBND cấp huyện	Hàng năm
2	Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân về chất lượng cung cấp dịch vụ y tế trên địa bàn Tỉnh	Sở Y tế	Sở Nội vụ, các cơ sở y tế công lập trực tiếp cung ứng dịch vụ y tế công trên địa bàn tỉnh	Hàng năm
3	Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân về chất lượng cung cấp dịch vụ giáo dục công trên địa bàn Tỉnh	Sở Giáo dục và Đào tạo	Sở Nội vụ, các cơ sở công lập trực tiếp cung ứng dịch vụ giáo dục trên địa bàn tỉnh	Hàng năm
4	Điều tra xã hội học các đối tượng thuộc phạm vi điều chỉnh của chính sách công do tỉnh ban hành	Các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh	Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông	Theo thực tế hoạch định chính sách công của Tỉnh