

KẾ HOẠCH

Điều tra xã hội học xác định Chỉ số cải cách hành chính trong nội bộ thành phố Hà Nội năm 2017

Căn cứ Kế hoạch số 138/KH-UBND, ngày 12/6/2017 của UBND thành phố Hà Nội về việc triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2017 của các Sở, cơ quan ngang Sở và UBND các Quận, Huyện, Thị xã; Quyết định số 6677/QĐ-UBND, ngày 25/9/2017 của UBND Thành phố về việc ban hành Chỉ số đánh giá kết quả CCHC của các Sở và cơ quan ngang Sở và Chỉ số đánh giá kết quả CCHC của UBND các Quận, Huyện, Thị xã; UBND thành phố Hà Nội ban hành kế hoạch điều tra xã hội học (XHH) xác định chỉ số CCHC của các Sở, cơ quan ngang Sở (gọi tắt là cấp sở), UBND các Quận, Huyện, Thị xã (gọi tắt là cấp huyện) thuộc thành phố Hà Nội như sau:

1. Mục đích, yêu cầu.

a) Mục đích:

- Nâng cao nhận thức, ý thức, trách nhiệm, sự tham gia của các ngành, các cấp, nhất là người dân và doanh nghiệp đối với công tác CCHC, góp phần thực hiện thắng lợi nhiệm vụ chính trị của Thành phố.

- Điều tra XHH nhằm thu thập những thông tin, đánh giá khách quan, toàn diện về công tác CCHC của các sở, cơ quan ngang sở, UBND các quận, huyện, thị xã trên địa bàn Hà Nội phục vụ xác định chỉ số CCHC trong nội bộ thành phố Hà Nội năm 2017, từ đó có cơ sở để phát huy những kết quả đạt được, khắc phục điểm yếu, đề ra giải pháp CCHC trong thời gian tới của từng đơn vị.

b) Yêu cầu:

- Thủ trưởng các đơn vị được điều tra XHH chỉ đạo xây dựng Kế hoạch tổ chức thực hiện nghiêm túc các phương án, kế hoạch điều tra XHH được Thành phố phê duyệt, bố trí cán bộ, tạo điều kiện cơ sở vật chất để hoạt động điều tra XHH đạt kết quả tốt.

- Tổ chức điều tra XHH trên cơ sở Bộ câu hỏi điều tra XHH bám sát các tiêu chí, tiêu chí thành phần đã ban hành tại Quyết định số 6677/QĐ-UBND, ngày 25/9/2017 của UBND Thành phố.

- Việc thu thập thông tin cần thiết thực, hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tế của từng sở, ban, ngành và quận, huyện, thị xã (đơn vị); thông tin thu thập được phản ánh xác thực và khách quan nhất về công tác CCHC của các

đơn vị. Cơ sở dữ liệu điều tra phải đảm bảo tính chính xác, kịp thời, bao quát đại diện, đảm bảo tiến độ Thành phố giao.

2. Đối tượng điều tra XHH xác định chỉ số CCHC

a) Cấp sở gồm 05 đối tượng:

- Đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội;
- Công chức, viên chức thuộc sở;
- Lãnh đạo phòng cấp huyện;
- Doanh nghiệp, tổ chức có giao dịch thủ tục hành chính;
- Người dân (cá nhân) có giao dịch thủ tục hành chính.

b) UBND cấp huyện gồm 06 đối tượng:

- Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp huyện;
- Cán bộ, công chức, viên chức thuộc huyện;
- Lãnh đạo UBND cấp xã;
- Hộ kinh doanh, tổ chức có giao dịch thủ tục hành chính;
- Người dân (cá nhân) có giao dịch thủ tục hành chính;
- Người dân (cá nhân) trên địa bàn.

3. Phạm vi

Phạm vi điều tra XHH trên địa bàn thành phố Hà Nội để xác định chỉ số CCHC của 22 đơn vị cấp sở và 30 đơn vị cấp huyện tại Phụ lục 1 đính kèm theo Quyết định 6677/QĐ-UBND, ngày 25/9/2017 của UBND Thành phố.

4. Thời gian điều tra và thời kỳ thu thập số liệu

- *Thời gian điều tra:* Thời gian điều tra trong năm 2017; thực hiện thu thập thông tin với mỗi đối tượng điều tra theo tình hình cụ thể của các đơn vị.

- *Thời kỳ thu thập thông tin:* Thu thập những thông tin về công tác CCHC của các đơn vị phát sinh từ 01/01/2017 đến 31/12/2017.

5. Phiếu điều tra

Trên cơ sở các tiêu chí, tiêu chí thành phần điều tra XHH đã được phê duyệt theo Quyết định số 6677/QĐ-UBND, ngày 25/9/2017 của UBND Thành phố, tham khảo các mẫu phiếu khảo sát của Bộ Nội vụ, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội chủ trì xây dựng các mẫu phiếu, các câu hỏi thông tin liên quan. Phiếu điều tra bao gồm 05 mẫu phiếu đối với cấp sở và 06 mẫu phiếu đối với cấp huyện như sau:

a) Phiếu điều tra XHH đối với cấp sở:

+ *Phiếu số 01-SBN:* Phiếu khảo sát ý kiến của đại biểu HĐND Thành phố đánh giá về công tác CHCC của sở, ban, ngành với **23 câu hỏi**;

+ *Phiếu số 02-SBN:* Phiếu khảo sát ý kiến của lãnh đạo phòng cấp huyện đánh giá về công tác CCHC của các sở, ban, ngành với **26 câu hỏi**;

+ *Phiếu số 03-SBN:* Phiếu khảo sát ý kiến của cán bộ công chức thuộc sở đánh giá về công tác CCHC tại sở ban ngành với **28 câu hỏi**;

+ *Phiếu số 04-SBN*: Phiếu khảo sát ý kiến của doanh nghiệp, tổ chức đánh giá về CCHC của sở, ban, ngành với **22 câu hỏi**;

+ *Phiếu số 05-SBN*: Phiếu khảo sát ý kiến của người dân (cá nhân) đánh giá về công tác CCHC của sở, ban, ngành với **22 câu hỏi**.

(Mẫu câu hỏi khối Sở kèm theo Phụ lục 1)

b) Phiếu điều tra XHH của UBND đối với cấp huyện:

+ *Phiếu số 01-QH*: Phiếu khảo sát ý kiến của đại biểu HĐND cấp huyện đánh giá về công tác CHCC của UBND quận huyện, thị xã với **29 câu hỏi**;

+ *Phiếu số 02-QH*: Phiếu khảo sát ý kiến của lãnh đạo UBND cấp xã đánh giá về công tác CCHC của cấp trên trực tiếp (UBND quận, huyện, thị xã) với **31 câu hỏi**;

+ *Phiếu số 03-QH*: Phiếu khảo sát ý kiến của cán bộ công chức thuộc huyện đánh giá về công tác CCHC của UBND quận, huyện, thị xã với **29 câu hỏi**;

+ *Phiếu số 04-QH*: Phiếu khảo sát ý kiến của hộ kinh doanh, tổ chức có giao dịch hành chính tại bộ phận 1 cửa đánh giá về công tác CCHC của UBND quận, huyện, thị xã với **23 câu hỏi**;

+ *Phiếu số 05-QH*: Phiếu khảo sát ý kiến của người dân, cá nhân có giao dịch hành chính đánh giá về công tác CCHC của UBND quận, huyện, thị xã với **23 câu hỏi**;

+ *Phiếu số 06-QH*: Phiếu khảo sát ý kiến của người dân/cá nhân trên địa bàn đánh giá về công tác CCHC của UBND quận, huyện, thị xã với **26 câu hỏi**.

(Mẫu câu hỏi khối Huyện kèm theo Phụ lục 2)

6. Nội dung, tiến độ triển khai

a) Nội dung:

- Điều tra xã hội học xác định các chỉ số CCHC theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần để làm cơ sở phân tích, đánh giá đúng thực trạng chất lượng công tác CCHC của từng đơn vị.

- Tăng cường khảo sát, điều tra các hộ kinh doanh, người dân trên địa bàn nhằm thu thập thông tin thực chất về công tác CCHC và quản lý nhà nước của chính quyền trên địa bàn, làm tiền đề để năm sau điều tra khảo sát xác định chỉ số CCHC cấp xã. Đề cao vai trò và tăng cường sự hiểu biết và tham gia của người dân vào công tác quản lý nhà nước thông qua việc lấy ý kiến khảo sát.

- Nghiên cứu xây dựng các báo cáo đánh giá thực trạng, phân tích nguyên nhân, đề xuất, kiến nghị các giải pháp cho từng đơn vị theo các nhóm tiêu chí, tiêu chí thành phần, làm tiền đề cải thiện chỉ số cải cách hành chính các năm sau.

b) Tiến độ triển khai:

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
1	Mỗi đơn vị cử 02 cán bộ tham gia tập huấn và phụ trách đầu mỗi điều tra XHH, gửi Bảng kê giao dịch TTHC.	Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH HN	-Các Sở và cơ quan ngang Sở; -UBND các quận, huyện, thị xã; -Văn phòng HĐND TP	Gửi về Viện trước ngày 4/10/2017
2	Tổ chức tập huấn điều tra XHH - Hội nghị tập huấn cho cán bộ đầu mỗi 22 sở ngành; - Hội nghị tập huấn cho cán bộ đầu mỗi của 30 quận, huyện, thị xã và 584 xã, phường, thị trấn.	Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH HN	-Như trên	10/2017
3	Xây dựng kế hoạch phối hợp thực hiện điều tra XHH tại đơn vị	Sở, ban, ngành, quận, huyện, thị xã, xã, phường, thị trấn	-Sở Nội vụ - Viện nghiên cứu phát triển KT-XH HN	10/2017
4	Tổ chức điều tra XHH	Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH HN	Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã; UBND các xã, phường, thị trấn -VP HĐND TP	10/2017 đến 31/12/2017
5	Nhập phiếu, scan phiếu khảo sát để lưu trữ, xử lý, phân tích, viết 55 báo cáo phân tích, đánh giá, đề xuất giải pháp (báo cáo tổng hợp chung, báo cáo chung khối sở, báo cáo chung khối huyện, báo cáo 52 đơn vị).	-Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH HN; -Tổ công tác Thành phố.	- Các đơn vị;	12/2017 02/2018
6	Gửi kết quả chấm điểm XHH về Hội đồng thẩm định Chỉ số CCHC TP	Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH HN	Sở Nội vụ	Muộn nhất 10/02/2018

7. Loại điều tra, phương pháp điều tra

a) Loại điều tra: Cuộc điều tra XHH này được tiến hành trên quy mô trên toàn Thành phố để xác định chỉ số CCHC đối với 22 đơn vị cấp sở và 30 UBND cấp huyện trên địa bàn Hà Nội. Hình thức chọn mẫu điều tra có chủ đích kết hợp với lựa chọn mẫu ngẫu nhiên tùy vào từng đối tượng điều tra XHH. Số lượng phiếu phân bổ cho từng đơn vị (theo Phụ lục 3 kèm theo).

b) Phương pháp điều tra: Điều tra XHH kết hợp cả hai phương pháp điều tra trực tiếp và điều tra gián tiếp. Cụ thể như sau:

- Phiếu điều tra đối với đại biểu HĐND thành phố Hà Nội: Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Hà Nội sẽ phối hợp với Văn phòng HĐND Thành phố để thống nhất cách thức điều tra hiệu quả nhất.

- Đối với 3 nhóm đối tượng điều tra là Đại biểu HĐND cấp huyện; Lãnh đạo phòng, ban cấp huyện; Lãnh đạo UBND cấp xã: UBND quận, huyện thị xã chủ trì, phối hợp cùng với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội, Đoàn Giám sát để tổ chức Hội nghị lấy ý kiến, các điều tra viên của Viện sẽ lấy phiếu trực tiếp tại Hội nghị.

- Đối tượng điều tra là cán bộ, công chức các đơn vị, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế xã hội Hà Nội tổ chức Đoàn làm việc trực tiếp với 52 đơn vị, các đơn vị tổ chức Hội nghị lấy ý kiến, điều tra viên của Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế xã hội Hà Nội lấy phiếu điều tra trực tiếp tại Hội nghị.

- Đối với nhóm đối tượng điều tra XHH là doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân do Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Hà Nội, phối hợp với bộ phận một cửa các đơn vị (52 đơn vị) để điều tra trực tiếp các tổ chức và cá nhân sau khi hoàn thành giao dịch.

- Đối với đối tượng là cá nhân, tổ chức trên địa bàn, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH Hà Nội xây dựng và tổ chức phương án điều tra phù hợp đảm bảo tiến độ được giao.

c) Tổng hợp kết quả điều tra:

- Sau khi hoàn thành việc điều tra, Viện nghiên cứu phát triển KT-XH Hà Nội chủ trì phối hợp với các sở, ngành, quận, huyện và các nhóm chuyên trách điều tra tiến hành kiểm tra, xử lý, nhập số liệu, xây dựng cơ sở dữ liệu điều tra, xây dựng báo cáo kết quả điều tra và các báo cáo nghiên cứu, phân tích, đánh giá, đề xuất giải pháp.

- Các báo cáo kết quả điều tra gửi Sở Nội vụ để phục vụ cho công tác xác định chỉ số CCHC cho các đơn vị theo quy định.

8. Kinh phí điều tra

- Kinh phí điều tra, khảo sát được đảm bảo từ nguồn ngân sách Thành phố thực hiện kế hoạch CCHC thành phố Hà Nội giao cho Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế xã hội Hà Nội tại Quyết định số 6768/QĐ-UBND ngày

09/12/2016 của UBND Thành phố về việc giao chỉ tiêu kế hoạch kinh tế - xã hội và dự toán thu, chi ngân sách năm 2017.

- Chế độ chi triển khai điều tra xác định chỉ số CCHC này theo Thông tư số 172/2012/TT-BTC ngày 22/10/2012 của Bộ Tài chính quy định việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm công tác CCHC nhà nước và Thông tư số 55/2015/TTLT-BTC-BKHCN do liên Bộ Tài chính và Bộ Khoa học Công nghệ ban hành ngày 22 tháng 4 năm 2015 về xây dựng, phân bổ dự toán và quyết toán kinh phí đối với nhiệm vụ khoa học và công nghệ có sử dụng ngân sách nhà nước.

- Sở Tài chính có trách nhiệm hướng dẫn thực hiện và bảo đảm nguồn kinh phí được cấp để triển khai Kế hoạch này.

9. Tổ chức thực hiện

- **Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội:** chủ trì và trực tiếp tổ chức, hướng dẫn, phối hợp các đơn vị khác tiến hành điều tra, khảo sát, tổng hợp và tính điểm điều tra xã hội học cho các đơn vị theo từng tiêu chí và tiêu chí thành phần đã được phê duyệt. Kết quả tính điểm gửi Hội đồng thẩm định chỉ số CCHC Thành phố tổng hợp chung nhằm xác định chỉ số CCHC của các đơn vị.

- **Sở Nội vụ** có trách nhiệm phối hợp, giám sát, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch này.

- **52 đơn vị có trong danh sách** xác định chỉ số CCHC năm 2017, căn cứ vào nhiệm vụ đã phân công trong Kế hoạch điều tra, khảo sát của thành phố, xây dựng Kế hoạch thực hiện, phân công cán bộ phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội hoàn thành tốt phương án điều tra khảo sát đã đề ra.

- **Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn** căn cứ hướng dẫn của Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội và chỉ đạo của UBND cấp huyện tổ chức lấy phiếu đảm bảo số lượng và tiến độ.

Trên đây là Kế hoạch điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC thành phố Hà Nội năm 2017. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các đơn vị phản ánh về UBND Thành phố (qua Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND TP;
- Văn phòng HĐND TP;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- VPUBTP: CVP, PCVP Phạm Chí Công;
- Lưu: VT, NC_(B), VNC (6b). *cc*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Đức Chung

Phụ lục 1. Bộ câu hỏi điều tra XHH khối Sở

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 224/KH-UBND ngày 30/10/2017 của Ủy ban nhân dân Thành phố)

1.(1.4.3) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về công tác tuyên truyền CCHC của Sở?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

2.(1.6.1) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về chất lượng các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC của Sở?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

3.(1.6.2) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về tính kịp thời của các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC của Sở?

Tất cả văn bản không kịp thời	Một số văn bản kịp thời	Hầu hết văn bản kịp thời	Tất cả văn bản kịp thời

4.(1.6.3) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về việc sử dụng nguồn lực (nhân lực, tài chính...) cho công tác CCHC của Sở?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

5.(1.6.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về công tác chỉ đạo, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ CCHC của Sở?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

6.(2.1.3) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về tính đồng bộ, thống nhất, hợp lý của hệ thống các văn bản Quy phạm pháp luật (QPPL) thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố do Sở tham mưu UBND Thành phố ban hành?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

7.(2.1.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố do Sở tham mưu Thành phố ban hành?

Tất cả văn bản không kịp thời	Một số văn bản kịp thời	Hầu hết văn bản kịp thời	Tất cả văn bản kịp thời

8.(2.5) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật đến người dân, tổ chức của Sở?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

9.(4.1) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn, tổ chức lại các phòng, ban, đơn vị của Sở?

Rất không hợp lý	Không hợp lý	Tương đối hợp lý	Hợp lý	Rất hợp lý

10.(4.2) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về tính hợp lý trong việc Sở tham mưu UBND Thành phố phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực giữa Sở và cấp Huyện?

Rất không hợp lý	Không hợp lý	Tương đối hợp lý	Hợp lý	Rất hợp lý

11.(4.3) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về kết quả công tác tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của Sở?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

12.(4.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về kết quả thực hiện quy chế làm việc của Sở?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

13.(5.7.1) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về năng lực giải quyết công việc của công chức, viên chức thuộc Sở?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

14.(5.7.2) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về tinh thần trách nhiệm đối với công việc của công chức, viên chức thuộc Sở?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

15.(5.7.3) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về thái độ phục vụ của công chức, viên chức thuộc Sở?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

16.(5.7.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về việc lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân của công chức, viên chức thuộc Sở?

Phổ biến	Tương đối phổ biến	Có một số	Không có

17.(5.8.2) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về việc thực hiện Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động tại cơ quan và nơi công cộng?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

18.(6.1.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá việc thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của Sở và các đơn vị trực thuộc Sở?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

19.(6.1.5) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá việc thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính tại Sở và các đơn vị trực thuộc Sở?

Rất không hiệu quả	Không hiệu quả	Tương đối hiệu quả	Hiệu quả	Rất hiệu quả

20.(6.1.6) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về mức độ đảm bảo phương tiện, điều kiện làm việc, chế độ đãi ngộ đối với cán bộ, công chức, viên chức theo quy định?

Rất - thấp	Thấp	Bình thường	Cao	Rất cao

21.(7.1.4) Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ sử dụng phần mềm trong quản lý, điều hành công việc của lãnh đạo cơ quan?

Không sử dụng	Ít sử dụng	Tương đối thường xuyên	Thường xuyên

22.(7.1.6) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về mức độ sử dụng thư điện tử công vụ trong trao đổi công việc của cán bộ, công chức, viên chức tại Sở?

Không sử dụng	Ít sử dụng	Tương đối thường xuyên	Thường xuyên

23.(7.2.1) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về tính kịp thời của thông tin trên Trang thông tin điện tử của Sở?

Tất cả thông tin không kịp thời	Một số thông tin kịp thời	Hầu hết thông tin kịp thời	Tất cả thông tin kịp thời

24.(7.2.2) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về mức độ đầy đủ thông tin về các lĩnh vực quản lý nhà nước trên Trang thông tin điện tử của Sở?

Tất cả nội dung thông tin không đầy đủ	Một số thông tin đầy đủ	Hầu hết thông tin đầy đủ	Tất cả thông tin đầy đủ

25.(7.2.3) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của Sở?

Rất không thuận tiện	Không thuận tiện	Tương đối thuận tiện	Thuận tiện	Rất thuận tiện

26.(7.3.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về tính hiệu quả trong việc thực hiện Quy trình ISO 9001 tại Sở?

Rất không hiệu quả	Không hiệu quả	Tương đối hiệu quả	Hiệu quả	Rất hiệu quả

27.(8.4.1) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về việc bố trí chỗ ngồi, nơi đón tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

28.(8.4.2) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

29.(8.4.3) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về thời gian giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở?

Rất chậm theo thời gian quy định	Chậm theo thời gian quy định	Đúng thời gian quy định	Trước thời gian quy định

30.(8.4.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

31.(9.2) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá chung về mức độ hài lòng của mình đối với các dịch vụ hành chính công/dịch vụ công của Sở?

Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng

Phụ lục 2. Bộ câu hỏi điều tra XHH khối huyện

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 224/KH-UBND ngày 30/10/2017 của Ủy ban nhân dân Thành phố)

1. (1.4.3) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về công tác tuyên truyền CCHC của UBND Huyện?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

2.(1.6.1) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về chất lượng các văn bản chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính của UBND Huyện?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

3.(1.6.2) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về tính kịp thời các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC của UBND Huyện?

Tất cả văn bản không kịp thời	Một số văn bản kịp thời	Hầu hết văn bản kịp thời	Tất cả văn bản kịp thời

4.(1.6.3) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về việc sử dụng nguồn lực (nhân lực, tài chính...) cho công tác CCHC của UBND Huyện?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

5.(1.6.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về công tác chỉ đạo, đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ CCHC của UBND Huyện?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

6.(2.1.3) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về tính đồng bộ, thống nhất, hợp lý của hệ thống văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) thuộc phạm vi quản lý nhà nước của UBND Huyện?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

7.(2.1.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của UBND Huyện?

Tất cả văn bản không kịp thời	Một số văn bản kịp thời	Hầu hết văn bản kịp thời	Tất cả văn bản kịp thời

8.(2.5) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về tác động của hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật đối với công dân, tổ chức của UBND Huyện?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

9.(4.1) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về mức độ thuận tiện của quy trình nội bộ đáp ứng việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức của UBND Huyện?

Không thuận tiện	Tương đối thuận tiện	Thuận tiện	Rất thuận tiện

10.(4.2) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ của UBND cấp xã?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

11.(4.3) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá việc thực hiện công tác tiếp công dân và tiếp nhận, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của UBND Huyện?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

12.(4.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá việc thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của cấp xã?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

13.(4.5) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá kết quả thực hiện quy chế làm việc của UBND Huyện?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

14.(5.7.1) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ, công chức, viên chức UBND Huyện?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

15.(5.7.2) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về tinh thần trách nhiệm đối với công việc của cán bộ, công chức, viên chức UBND Huyện?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

16.(5.7.3) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức UBND Huyện?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

17.(5.7.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về việc lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân của cán bộ, công chức, viên chức UBND Huyện?

Phổ biến	Tương đối phổ biến	Có một số	Không có

18.(5.7.5) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về mức độ hoàn thành các nhiệm vụ CCHC của Chủ tịch UBND cấp xã?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

19.(5.7.6) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về mức độ hoàn thành các nhiệm vụ CCHC của Trưởng phòng cấp UBND Huyện?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

20.(5.9.2) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về việc thực hiện Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại cơ quan, nơi công cộng, nơi cư trú?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

21.(6.1.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về việc thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị và các đơn vị trực thuộc của UBND Huyện?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

22.(6.1.5) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về việc thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính của UBND Huyện?

Rất không hiệu quả	Không hiệu quả	Tương đối hiệu quả	Hiệu quả	Rất hiệu quả

23.(6.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về mức độ đảm bảo phương tiện, điều kiện làm việc, chế độ đãi ngộ đối với cán bộ, công chức, viên chức và lao động hợp đồng thuộc UBND Huyện theo quy định?

Rất thấp	Thấp	Bình thường	Cao	Rất cao

24.(7.1.2) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về mức độ sử dụng thư điện tử công vụ trong trao đổi công việc của cán bộ, công chức, viên chức UBND Huyện?

Không sử dụng	Ít sử dụng	Tương đối thường xuyên	Thường xuyên

25.(7.2.1) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về tính kịp thời của thông tin trên Cổng thông tin điện tử/Trang thông tin điện tử của UBND Huyện?

Tất cả thông tin không kịp thời	Một số thông tin kịp thời	Hầu hết thông tin kịp thời	Tất cả thông tin kịp thời

26.(7.2.2) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về mức độ đầy đủ của thông tin về các lĩnh vực quản lý nhà nước trên Cổng thông tin điện tử/Trang thông tin điện tử của UBND Huyện?

Tất cả nội dung thông tin không đầy đủ	Một số nội dung thông tin đầy đủ	Hầu hết nội dung thông tin đầy đủ	Tất cả nội dung thông tin đầy đủ

27.(7.2.3) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về mức độ thuận tiện trong việc khai thác, truy cập thông tin trên Cổng thông tin điện tử/Trang thông tin điện tử của UBND Huyện?

Rất không	Không	Tương đối	Thuận tiện	Rất thuận

thuận tiện	thuận tiện	thuận tiện		tiện

28.(7.3.6) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO tại UBND Huyện?

Rất không hiệu quả	Không hiệu quả	Tương đối hiệu quả	Hiệu quả	Rất hiệu quả

29.(8.4.1) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về công tác bố trí chỗ ngồi chờ, nơi đón tiếp tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND Huyện?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

30.(8.4.2) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND Huyện?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

31.(8.4.3) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về thời gian giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND Huyện?

Rất chậm theo thời gian quy định	Chậm theo thời gian quy định	Đúng thời gian quy định	Trước thời gian quy định

32.(8.4.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND Huyện?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

33.(9.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá chung về mức độ hài lòng của mình về việc cung ứng dịch vụ hành chính công/dịch vụ công của UBND Huyện?

Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng

34.(9.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về chất lượng khám, chữa bệnh của các cơ sở y tế công cấp xã tại địa phương?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

35.(9.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về chất lượng giảng dạy của các trường tiểu học, trung học cơ sở tại địa phương?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

36.(9.4) Xin Ông/Bà vui lòng đánh giá về chất lượng vệ sinh môi trường tại địa phương nơi ông/bà đang sinh sống?

Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt

Phụ lục 3: Phân bổ phiếu quận, huyện, thị xã
 (Ban hành kèm theo Kế hoạch số 224/KH-UBND ngày 30/10/2017 của Ủy ban nhân dân Thành phố)

STT	Đơn vị	ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT						Tổng số phiếu
		ĐẠI BIỂU HĐND	UBND CẤP XÃ	CB,CC,VC	TỔ CHỨC/HỘ KINH DOANH	NGƯỜI DÂN		
						Một cửa cấp huyện	Trên địa bàn	
1	Quận Ba Đình	20	14	20	200	400	1400	2054
2	Quận Bắc Từ Liêm	20	13	20	200	450	1300	2003
3	Quận Cầu Giấy	20	8	20	200	400	1200	1848
4	Quận Đống Đa	20	21	20	200	400	1680	2341
5	Quận Hà Đông	20	17	20	200	400	1360	2017
6	Quận Hoàn Kiếm	20	18	20	200	400	1440	2098
7	Quận Hai Bà Trưng	20	20	20	200	400	1600	2260
8	Quận Hoàng Mai	20	14	20	200	400	1400	2054
9	Quận Long Biên	20	14	20	200	400	1400	2054
10	Quận Nam Từ Liêm	20	10	20	200	450	1500	2200
11	Quận Tây Hồ	20	8	20	100	300	800	1248
12	Quận Thanh Xuân	20	11	20	200	400	1100	1751
13	Thị xã Sơn Tây	20	15	20	50	250	750	1105
14	Huyện Ba Vì	20	31	20	50	250	620	991
15	Huyện Chương Mỹ	20	32	20	50	250	640	1012
16	Huyện Đan Phượng	20	16	20	50	250	640	996
17	Huyện Đông Anh	20	24	20	100	250	720	1134
18	Huyện Gia Lâm	20	22	20	100	250	660	1072
19	Huyện Hoài Đức	20	20	20	100	250	600	1010
20	Huyện Mê Linh	20	18	20	50	250	540	898
21	Huyện Mỹ Đức	20	22	20	50	250	660	1022
22	Huyện Phú Xuyên	20	28	20	50	250	560	928
23	Huyện Phúc Thọ	20	23	20	50	250	575	938
24	Huyện Quốc Oai	20	21	20	50	250	525	886
25	Huyện Sóc Sơn	20	26	20	50	250	650	1016

26	Huyện Thạch Thất	20	23	20	50	250	575	938
27	Huyện Thanh Oai	20	21	20	50	250	630	991
28	Huyện Thanh Trì	20	16	20	100	300	800	1256
29	Huyện Thường Tín	20	29	20	50	250	580	949
30	Huyện Ứng Hòa	20	29	20	50	250	580	949
TỔNG SỐ		600	584	600	3400	9350	27485	42019