

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH TÂY NINH**

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

Số: 1793 /UBND-TTHCC

Tây Ninh, ngày 21 tháng 8 năm 2019

V/v phối hợp thực hiện khảo sát
đo lường sự hài lòng về sự phục vụ
hành chính năm 2019

Kính gửi:

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Tây Ninh;
- Hội Cựu chiến binh Việt Nam tỉnh Tây Ninh;
- Sở Tài nguyên và Môi trường;
- Sở Giao thông vận tải;
- Sở Xây dựng;
- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Sở Tư pháp;
- Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn;
- UBND huyện Bến Cầu;
- UBND huyện Dương Minh Châu;
- UBND huyện Hòa Thành;
- UBND huyện Tân Châu;
- UBND huyện Trảng Bàng;
- UBND thành phố Tây Ninh.

Thực hiện Công văn số 3893/BNV-CCHC ngày 16/8/2019 của Bộ Nội vụ về việc điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019;

Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức khảo sát đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 theo yêu cầu của Bộ Nội vụ, cụ thể như sau:

1. Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

a) Sở Tài nguyên và Môi trường khảo sát 02 dịch vụ công/thủ tục hành chính (TTHC):

- Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất;
- TTHC lĩnh vực Môi trường (chọn 01 TTHC phát sinh nhiều hồ sơ nhất).

b) Sở Giao thông vận tải khảo sát TTHC:

- Cấp Giấy phép lái xe;
- Vận tải (chọn 01 TTHC phát sinh nhiều hồ sơ nhất).

c) Sở Xây dựng khảo sát TTHC:

- Cấp giấy phép xây dựng;
- Quy hoạch/xây dựng (chọn 01 TTHC phát sinh nhiều hồ sơ nhất).

d) Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch khảo sát TTHC:

- Văn hóa cơ sở (chọn 01 TTHC phát sinh nhiều hồ sơ nhất);

- Thể dục, thể thao (chọn 01 TTHC phát sinh nhiều hồ sơ nhất).

đ) Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn khảo sát TTHC:

- Trồng trọt và bảo vệ thực vật (chọn 01 TTHC phát sinh nhiều hồ sơ nhất);

- Chăn nuôi và thú y (chọn 01 TTHC phát sinh nhiều hồ sơ nhất).

e) Sở Tư pháp khảo sát TTHC:

- Cấp phiếu lý lịch tư pháp;

- Trợ giúp pháp lý nhà nước (chọn 01 TTHC phát sinh nhiều hồ sơ nhất) .

2. Đối với UBND cấp huyện (06 huyện, thành phố)

- UBND huyện Bến Cầu;

- UBND huyện Dương Minh Châu;

- UBND huyện Hòa Thành;

- UBND huyện Tân Châu;

- UBND huyện Trảng Bàng;

- UBND thành phố Tây Ninh.

Khảo sát thủ tục: Cấp giấy phép kinh doanh; cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (cấp mới).

3. Đối với UBND cấp xã (18 xã, phường, thị trấn)

- Thành phố Tây Ninh: Phường 1, Phường Hiệp Ninh, Phường 4;

- Bến Cầu: Thị trấn Bến Cầu, xã Long Phước, xã Long Chữ;

- Dương Minh Châu: Thị trấn Dương Minh Châu, xã Cầu Khởi, xã Chà Là;

- Hòa Thành: Thị trấn Hòa Thành, xã Long Thành Bắc, xã Trường Hòa;

- Tân Châu: Thị trấn Tân Châu, xã Suối Ngô, xã Thạnh Bắc;

- Trảng Bàng: Thị trấn Trảng Bàng, xã An Tịnh, xã Hưng Thuận.

Khảo sát lĩnh vực Tư pháp (Đăng ký khai sinh); Lao động, Thương binh và Xã hội (Chọn 01 TTHC phát sinh nhiều hồ sơ nhất).

(Số lượng phiếu theo Phụ lục đính kèm)

4. Các cơ quan giám sát quá trình thực hiện Điều tra xã hội học

UBND tỉnh đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Tây Ninh, Hội Cựu Chiến binh Việt Nam tỉnh Tây Ninh: Mỗi cơ quan cử 01 cán bộ, công chức làm đầu mối để thực hiện nhận các tài liệu, thông tin liên quan đến việc phối hợp điều tra xã hội học, giám sát quá trình thực hiện.

Danh sách cử người (gồm Họ tên, Chức vụ, số điện thoại, địa chỉ email) gửi về Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh chậm nhất ngày 27/8/2019.

5. Tổ chức thực hiện

- Các cơ quan, địa phương được chọn thực hiện điều tra xã hội học rà soát Sổ theo dõi việc tiếp nhận và trả kết quả (hoặc trên phần mềm một cửa điện tử) của các lĩnh vực và TTHC được chọn, tiến hành lập danh sách tổng thể (N), danh sách đối tượng điều tra (n), danh sách dự phòng đảm bảo các nội dung theo hướng dẫn tại Công văn số 3893/BNV-CCHC ngày 16/8/2019 của Bộ Nội vụ về việc điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 (gửi kèm theo).

Riêng UBND các huyện, thành phố ngoài việc lập danh sách các dịch vụ công được điều tra của huyện thì tập hợp các danh sách của cấp xã được chọn điều tra (danh sách tổng thể (N), danh sách đối tượng điều tra (n), danh sách dự phòng) và gửi về UBND tỉnh (thông qua Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh).

- Số liệu thống kê hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC từ ngày 01/01/2019 đến ngày 31/7/2019.

- Thời gian gửi danh sách điều tra về UBND tỉnh (qua Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh) chậm nhất **ngày 29/8/2019** đồng thời gửi tập tin điện tử (file excel hoặc Word) vào địa chỉ: kiemsoattthc@tayninh.gov.vn.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, địa phương phản ánh về UBND tỉnh (thông qua Văn phòng Đoàn Đại biểu quốc hội, Hội đồng nhân dân và UBND tỉnh, điện thoại: 0276.3813.363) để xem xét, điều chỉnh cho phù hợp và kịp thời./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- UBND cấp xã (được điều tra);
- LĐVP; TTHCC; TTCBTH;
- Lưu: VT. VP ĐDBQH, HĐND&UBND tỉnh.

(VAN)

20

W. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thanh Ngọc

Phụ lục 1

Số lượng mẫu phiếu điều tra xã hội học của các cơ quan

Kèm theo Công văn số 793 /UBND-TTHCC ngày 21 tháng 8 năm 2019
của UBND tỉnh Tây Ninh)

STT	Cơ quan	Dịch vụ	Cỡ mẫu chính thức	Cỡ mẫu dự phòng
1	Sở Tài nguyên và Môi trường	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	15	15
		Môi trường	10	10
2	Sở Giao thông vận tải	Cấp Giấy phép lái xe	15	15
		Vận tải	10	10
3	Sở Xây dựng	Cấp Giấy phép xây dựng	15	15
		Quy hoạch/ xây dựng	10	10
4	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Văn hóa cơ sở	10	10
		Thể dục, thể thao	5	5
5	Sở nông nghiệp và Phát triển nông thôn	Trồng trọt và Bảo vệ thực vật	10	10
		Chăn nuôi và thú y	5	5
6	Sở Tư pháp	Lý lịch tư pháp	10	10
		Trợ giúp pháp lý nhà nước	5	5
7	UBND huyện, thành phố	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	20	20
		Cấp Giấy phép kinh doanh	10	10
8	UBND xã, phường, thị trấn	Tư pháp	6	6
		Lao động, Thương binh và xã hội	4	4



Phụ lục 2

Mẫu danh sách chọn thực hiện điều tra xã hội học
(Kèm theo Công văn số 1795/UBND-TTHCC ngày 21 tháng 8 năm 2019
của UBND tỉnh Tây Ninh)

I. DANH SÁCH MẪU CHÍNH THỨC

Sở/Ủy nhân dân huyện .../Ủy ban nhân dân xã ... (Loại...)

TT	Họ tên	Địa chỉ, điện thoại	Dịch vụ	Số TT trong danh sách N
1.	...	...	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	
2.	...	...		
3.	...	...		
...	...	...		
...	...	...	Môi trường	
...	...	...		
...	...	...		
...	...	...		

II. DANH SÁCH MẪU DỰ PHÒNG

Tên cơ quan(Loại.....)

TT	Họ tên	Địa chỉ, điện thoại	Dịch vụ	Cơ quan	Số TT trong danh sách N
1	...	...	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	Sở Tài nguyên và Môi trường	
2	...	...	...		
3	...	...	Môi trường		
...	...	...	...		
...	...	...	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	UBND huyện ...	
...	...	...	...		
...	...	...	Cấp Giấy phép kinh doanh		
...	...	...	...		
...	...	...	Tư pháp	UBND xã ...	
...	...	...	...		
...	...	...	Lao động, Thương binh và Xã hội		
...	...	...	...		

BỘ NỘI VỤ

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

Số: 3893 /BNV-CCHC

Hà Nội, ngày 16 tháng 08 năm 2019

V/v điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019

Kính gửi: Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

Thực hiện Kế hoạch số 1444/KH-BNV ngày 03 tháng 4 năm 2019 của Bộ Nội vụ về Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 và Chương trình phối hợp số 02/CTPH-BNV-TWMTTQVN-TWHCCBVN ngày 24 tháng 7 năm 2018 của Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam về Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2018 - 2020, Bộ Nội vụ tổ chức triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính) năm 2019 tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Để việc triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 đạt kết quả chính xác, khách quan, đảm bảo tính đại diện cho người dân, tổ chức thuộc mọi thành phần, Bộ Nội vụ đề nghị Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phối hợp chỉ đạo công tác điều tra xã hội học tại địa phương như sau:

1. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan ở địa phương triển khai các hoạt động phối hợp, hỗ trợ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 (chi tiết tại Phụ lục kèm theo), gồm:

- Chọn mẫu điều tra xã hội học, từ ngày 15/8/2019 - 05/9/2019;
- Cung cấp thông tin để Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh thực hiện giám sát, kiểm tra kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học, từ ngày 6/9/2019 - 15/9/2019;
- Gửi nộp kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học về Bộ Nội vụ, ngày 16/9/2019;
- Phát, thu phiếu điều tra xã hội học, từ ngày 18/9/2019 - 17/10/2019;
- Gửi nộp kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học về Bộ Nội vụ, ngày 18/10/2019;
- Kiểm tra, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học, từ ngày 21/10/2019 - 30/10/2019;
- Gửi nộp kết quả kiểm tra, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học về Bộ Nội vụ, ngày 31/10/2019.

2. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị liên quan ở địa phương: (i) Thực hiện các nhiệm vụ đúng theo hướng dẫn điều tra xã hội học tại văn bản này, đảm bảo kết quả điều tra xã hội học khách quan, trung thực; (ii) không định hướng, can thiệp vào quá trình phát phiếu điều tra xã hội học tại địa phương nhằm mục đích thay đổi kết quả khảo sát; (iii) báo cáo kết quả triển khai các hoạt động về Bộ Nội vụ một cách nghiêm túc, chính xác, đầy đủ.

3. Thông tin để cán bộ, công chức, viên chức, người dân và tổ chức ở địa phương có nhận thức đầy đủ, chính xác về mục đích, nội dung và yêu cầu của việc triển khai đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính, đặc biệt là để người dân, tổ chức tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học đầy đủ, khách quan.

4. Giao Sở Nội vụ làm đầu mối trong quá trình triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 tại địa phương.

5. Bố trí kinh phí, nhân lực phù hợp cho các cơ quan liên quan của địa phương để triển khai các hoạt động của các cơ quan này trong quá trình điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính tại địa phương.

Bộ Nội vụ đề nghị Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương quan tâm, chỉ đạo các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan triển khai nghiêm túc các nhiệm vụ trên để đảm bảo kết quả điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính tại địa phương khách quan, trung thực. Mọi thông tin liên quan xin liên hệ với bà Nguyễn Thị Thu Hằng - Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ theo email: nguyenthithuhang@moha.gov.vn.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Trọng Thừa;
- Ban Thường trực UBTWMTTQ Việt Nam (để p/h);
- Trung ương Hội CCB Việt Nam (để p/h);
- Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam (để p/h);
- Sở Nội vụ các tỉnh, TP trực thuộc Trung ương;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Ký bởi: Bộ Nội vụ
Email: bonoiwu@moha.gov.vn
Cơ quan: Bộ Nội vụ
Ngày ký: 16-08-2019 13:52:40 +07:00

Nguyễn Trọng Thừa



PHỤ LỤC

Phụ lục khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019

Kèm theo Công văn số 3893 /BNV-CCHC ngày 16 tháng 08 năm 2019 của Bộ Nội vụ

I. CHỌN MẪU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2019

A. PHƯƠNG PHÁP CHỌN MẪU

1. Chọn cơ quan hành chính nhà nước và dịch vụ hành chính; phân bổ cỡ mẫu

Tại mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong cả nước (sau đây gọi chung là “tỉnh”), chọn đại diện một số sở, một số Ủy ban nhân dân (sau đây viết tắt là “UBND”) quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là “huyện”), một số UBND xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là “xã”) và chọn một số dịch vụ hành chính công cơ bản của các cơ quan này để tiến hành điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019. Việc chọn mẫu tiến hành như sau:

a) Cấp tỉnh:

- Chọn thống nhất 06 sở, gồm: Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Xây dựng; Sở Giao thông vận tải; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn và Sở Tư pháp.

- Đối với mỗi sở, chọn 02 dịch vụ hành chính công cơ bản (sau đây gọi tắt là “dịch vụ”) và phân bổ cỡ mẫu đối với từng dịch vụ (Bảng 1) như sau:

Bảng 1: Dịch vụ cấp tỉnh

TT	Sở	Dịch vụ	Cỡ mẫu HN, TP. HCM	Cỡ mẫu tỉnh loại I	Cỡ mẫu tỉnh loại II, III
1.	Sở Tài nguyên và Môi trường	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	30 phiếu	20 phiếu	15 phiếu
		Lĩnh vực Môi trường	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
2.	Sở Giao thông vận tải	Cấp Giấy phép lái xe	30 phiếu	20 phiếu	15 phiếu
		Lĩnh vực Vận tải	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
3.	Sở Xây dựng	Cấp Giấy phép xây dựng	30 phiếu	20 phiếu	15 phiếu
		Lĩnh vực Quy hoạch/ xây dựng	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
4.	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Lĩnh vực Văn hóa cơ sở	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
		Lĩnh vực Thể dục, thể thao	30 phiếu	10 phiếu	05 phiếu
5.	Sở Nông nghiệp và Phát	Lĩnh vực Trồng trọt và Bảo vệ thực vật	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu

	triển nông thôn	Lĩnh vực Chăn nuôi và Thú y	30 phiếu	10 phiếu	05 phiếu
6.	Sở Tư pháp	Lĩnh vực Lý lịch tư pháp	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
		Trợ giúp pháp lý nhà nước	30 phiếu	10 phiếu	05 phiếu

Lưu ý: Trường hợp dịch vụ được chọn không có đủ cỡ mẫu, Sở Nội vụ báo cáo về Bộ Nội vụ để xem xét, giải quyết. Trường hợp hai sở đã sáp nhập, vẫn tiến hành chọn các dịch vụ như trên (04 dịch vụ/sở).

b) Cấp huyện:

- Phân bổ số lượng huyện được chọn để điều tra xã hội học tại mỗi tỉnh: Đối với Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 09 UBND huyện của 09 đơn vị hành chính cấp huyện thuộc 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện theo quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13, với 03 huyện/loại;

Đối với 61 tỉnh còn lại, chọn 06 UBND huyện của 06 huyện thuộc 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện theo quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13, với 02 huyện/loại.

- Cách thức chọn huyện để điều tra xã hội học tại mỗi tỉnh:

+ Bước 1: Phân các huyện của tỉnh thành 03 nhóm tương ứng với 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện;

+ Bước 2: Lập danh sách các huyện của mỗi loại đơn vị hành chính cấp huyện theo vần abc và đánh số thứ tự từ 01 đến hết (03 danh sách/03 loại/tỉnh);

+ Bước 3: Áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên để chọn ra các huyện từ mỗi danh sách để điều tra xã hội học (đối với Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 03 huyện từ mỗi danh sách; đối với 61 tỉnh còn lại, chọn 02 huyện từ mỗi danh sách) như sau:

- Gọi danh sách các huyện thuộc một loại đơn vị hành chính bất kỳ đã lập tại Bước 2 là danh sách tổng thể N, trong đó N là tổng số các huyện có trong danh sách;

- Gọi n là tổng số các huyện cần chọn từ danh sách tổng thể N để điều tra xã hội học;

- Gọi khoảng cách giữa các mẫu (huyện) cần chọn để điều tra xã hội học là k. Tính khoảng cách mẫu k trong mỗi danh sách tổng thể N theo công thức:

$$k = \frac{N}{n}$$

- Tiến hành chọn huyện đầu tiên để điều tra xã hội học là huyện có số thứ tự 01 trong danh sách tổng thể N;

- Chọn huyện thứ hai để điều tra xã hội học là huyện có số thứ tự bằng $i + 1 \cdot k$ trong danh sách tổng thể N, $i + 2 \cdot k$,
- Chọn huyện thứ ba để điều tra xã hội học là huyện có số thứ tự bằng $i + 2 \cdot k$ trong danh sách tổng thể N.

Ví dụ: Danh sách tổng thể N có 8 huyện (N) được sắp xếp theo vần abc của tên huyện và đánh số thứ tự từ 1 đến 8. Số huyện được chọn để điều tra xã hội học là 3 (n). Như vậy, khoảng cách mẫu k là $8/3 = 2$ (dư 2) và các huyện được chọn là các huyện có số thứ tự 1, 3 ($1 + 1 \cdot 2$), 5 ($1 + 2 \cdot 2$) trong danh sách tổng thể N.

Lưu ý: Huyện là nơi có trụ sở UBND tỉnh thì được chọn mặc nhiên. Sau khi đã chọn huyện là nơi có trụ sở UBND tỉnh, tiến hành chọn huyện còn lại trong danh sách. Trường hợp tỉnh có đủ 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện nhưng danh sách huyện thuộc một loại đơn vị hành chính nào đó không có đủ số lượng huyện để chọn theo quy định trên (ví dụ chỉ có duy nhất 1 huyện thuộc loại I) thì chọn thêm huyện trong danh sách khác. Trường hợp tỉnh chỉ có 02 loại đơn vị hành chính cấp huyện thì chọn 03 huyện/loại để đảm bảo đủ số huyện theo quy định. Việc chọn mẫu trong hai trường hợp này vẫn phải theo đúng phương pháp ngẫu nhiên.

+ Bước 4: Lập danh sách các huyện được chọn để điều tra xã hội học của toàn tỉnh (mẫu danh sách tại Mục IV).

- Chọn dịch vụ để điều tra xã hội học đối với các huyện đã được chọn:

Chọn thống nhất 02 dịch vụ để điều tra xã hội học và phân bổ cỡ mẫu điều tra xã hội học đối với mỗi dịch vụ (Bảng 2) như sau:

Bảng 2: Dịch vụ cấp huyện

TT	UBND huyện	Dịch vụ	Cỡ mẫu HN, TP. HCM	Cỡ mẫu tỉnh loại I	Cỡ mẫu tỉnh loại II, III
1.	Huyện loại I	Lĩnh vực đất đai	30 phiếu	25 phiếu	20 phiếu
		Cấp Giấy phép kinh doanh	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
2.	Huyện loại II	Lĩnh vực đất đai	30 phiếu	25 phiếu	20 phiếu
		Cấp Giấy phép kinh doanh	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu
3.	Huyện loại III	Lĩnh vực đất đai	30 phiếu	25 phiếu	20 phiếu
		Cấp Giấy phép kinh doanh	30 phiếu	15 phiếu	10 phiếu

Lưu ý: Trường hợp dịch vụ được chọn không có đủ cỡ mẫu, Sở Nội vụ báo cáo về Bộ Nội vụ để xem xét, giải quyết.

c) Cấp xã:

- Phân bổ số lượng xã được chọn để điều tra xã hội học:

Tại mỗi huyện đã chọn (ở Điểm b, Khoản này), chọn 03 UBND xã của 03 đơn vị hành chính cấp xã thuộc 03 loại đơn vị hành chính cấp xã theo quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13, với 01 xã/loại.

- Cách thức chọn xã để điều tra xã hội học như sau:

+ Bước 1: Phân các xã của mỗi huyện thành 03 nhóm tương ứng với 03 loại đơn vị hành chính cấp xã.

+ Bước 2: Lập danh sách các xã của mỗi loại đơn vị hành chính cấp xã theo vần abc và đánh số thứ tự từ 01 đến hết (03 danh sách/03 loại/huyện);

+ Bước 3: Chọn thống nhất xã có số thứ tự 02 từ mỗi danh sách.

Lưu ý: Nếu xã là nơi có trụ sở UBND huyện có số thứ tự khác 02 thì chọn mặc định xã này thay cho xã có số thứ tự 02 trong cùng danh sách. Trường hợp huyện chỉ có 02 loại đơn vị hành chính cấp xã thì trong danh sách có xã là nơi có trụ sở UBND huyện, chọn mặc nhiên xã này và tiếp tục chọn xã có số thứ tự 02 trong cùng danh sách.

+ Bước 4: Lập danh sách các xã được chọn để điều tra xã hội học của toàn tỉnh (mẫu danh sách tại Mục IV).

- Chọn dịch vụ để điều tra xã hội học đối với các xã:

Đối với mỗi UBND xã đã chọn, chọn thống nhất 02 dịch vụ để điều tra xã hội học và phân bổ cỡ mẫu điều tra xã hội học đối với mỗi dịch vụ (Bảng 3) như sau:

Bảng 3: Dịch vụ cấp xã

TT	UBND xã	Dịch vụ	Cỡ mẫu HN, TP. HCM	Cỡ mẫu tỉnh loại I	Cỡ mẫu tỉnh loại II, III
1.	Xã loại I	Lĩnh vực Tư pháp	30 phiếu	10 phiếu	06 phiếu
		Lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội	30 phiếu	05 phiếu	04 phiếu
2.	Xã loại II	Lĩnh vực Tư pháp	30 phiếu	10 phiếu	06 phiếu
		Lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội	30 phiếu	05 phiếu	04 phiếu
3.	Xã loại III	Lĩnh vực Tư pháp	30 phiếu	10 phiếu	06 phiếu
		Lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội	30 phiếu	05 phiếu	04 phiếu

Lưu ý: Trường hợp dịch vụ được chọn không có đủ cỡ mẫu, Sở Nội vụ báo cáo về Bộ Nội vụ để xem xét, giải quyết.

2. Chọn đối tượng điều tra xã hội học

a) Xác định đối tượng điều tra xã hội học:

Đối tượng điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 là người dân, tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả của các dịch vụ hành chính công tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các Sở, UBND huyện, UBND xã đã chọn ở Khoản 1 của Mục này, trong khoảng thời gian từ 01/01/2019 đến ngày 31/7/2019.

Số lượng đối tượng điều tra xã hội học đối với mỗi dịch vụ hành chính công của mỗi sở, UBND huyện, UBND xã như đã phân bổ trong Bảng 1, 2, 3 tại Khoản 1 của Mục này.

b) Cách thức chọn đối tượng điều tra xã hội học:

Bước 1: Lập danh sách tổng thể dân số mẫu (danh sách tổng thể N) của mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan

- Trên cơ sở dữ liệu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các Sở, UBND huyện, UBND xã đã chọn để điều tra xã hội học, lập danh sách tổng thể dân số mẫu của mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan, bao gồm tất cả người dân, người đại diện tổ chức thuộc đối tượng điều tra xã hội học như đã xác định tại Mục a của Khoản này (01 danh sách/01 dịch vụ của mỗi cơ quan). Tất cả các danh sách tổng thể N phải được sắp xếp theo vần abc hoặc theo trình tự thời gian giao dịch; được đánh số thứ tự từ 1 đến hết và phải có địa chỉ liên lạc cụ thể của từng người trong danh sách.

Lưu ý: Không được đưa vào danh sách tổng thể N các trường hợp sau: (i) Người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch nhưng chưa nhận kết quả; (ii) người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch trực tuyến và giao dịch qua dịch vụ bưu chính công ích; (iii) người dân, tổ chức đã giao dịch và đã nhận kết quả nhưng địa chỉ không ở địa phương.

Bước 2: Chọn mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan

- Áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên để chọn ra các đối tượng điều tra xã hội học đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan từ danh sách tổng thể N, như sau:

+ Tính khoảng cách mẫu k trong mỗi danh sách tổng thể N theo công thức:

$$k = \frac{N}{n}$$

Trong đó, N là tổng số người có trong danh sách tổng thể N của một dịch vụ; n là cỡ mẫu được phân bổ đối với dịch vụ đó (tại Bảng 1, 2, 3).

+ Chọn đối tượng điều tra xã hội học đầu tiên:

Trong danh sách tổng thể N, chọn thống nhất người có số thứ tự 03 làm đối tượng điều tra xã hội học đầu tiên. Gọi số thứ tự 03 của đối tượng được chọn là i (i = 03).

+ Chọn các đối tượng điều tra xã hội học còn lại:

Trong danh sách tổng thể N, chọn các đối tượng điều tra xã hội học còn lại là những người có số thứ tự là kết quả của các phép tính: $i + 1 * k$, $i + 2 * k$, $i + 3 * k$, ..., $i + (n - 1) * k$.

Ví dụ: Danh sách tổng thể N của dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của UBND huyện A là 1.730 người. Cỡ mẫu điều tra xã hội học của thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của huyện A là 25 người. Cách chọn ngẫu nhiên 25 người này từ danh sách tổng thể N như sau:

Tính khoảng cách mẫu k :

$$k = \frac{1.730 (N)}{25 (n)} = 69 \text{ (dư 5)}$$

Do thống nhất chọn người có số thứ tự 03 là đối tượng điều tra đầu tiên nên ta có $i = 03$. 25 đối tượng điều tra phải chọn trong danh sách tổng thể 1730 người là những người có số thứ tự là: 03 (đối tượng điều tra thứ 1), $03 + 1 \times 69 = 72$ (đối tượng điều tra thứ 2); $03 + 2 \times 69 = 141$ (đối tượng điều tra thứ 3); $03 + 03 \times 69 = 210$ (đối tượng điều tra thứ 4), ... và $03 + (25 - 1) \times 69 = 1.659$ (đối tượng điều tra thứ 25). Như vậy, danh sách 25 người được chọn có số thứ tự là: 03, 72, 141, 210, ..., 1659.

- Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan.

Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan bao gồm các đối tượng điều tra xã hội học đã được chọn ở trên (mẫu danh sách tại Khoản 2 Mục IV).

Lưu ý: Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức phải có đầy đủ thông tin và những người có tên trong danh sách mẫu phải đáp ứng đúng yêu cầu đối với đối tượng điều tra xã hội học.

Bước 3: Chọn mẫu điều tra xã hội học dự phòng đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan

- Sau khi đã chọn ra danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức ở bước 2, chọn các cá nhân người dân, người đại diện tổ chức trong danh sách tổng thể N còn lại với số lượng bằng 100% cỡ mẫu đã phân bổ đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan (trong Bảng 1, 2, 3). Các đối tượng điều tra xã hội học được chọn ở đây được sử dụng để lập danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan.

Việc chọn mẫu và lập danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng được thực hiện tương tự như chọn mẫu và lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức (mẫu danh sách tại Khoản 2 Mục IV).

Lưu ý: Danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng phải có đầy đủ thông tin và những người có tên trong danh sách mẫu phải đáp ứng đúng yêu cầu đối với đối tượng điều tra xã hội học.

d) Bước 4: Lập danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng của toàn tỉnh (mẫu danh sách tại Khoản 2 Mục IV).

Lưu ý: Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức và danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng của toàn tỉnh phải có đầy đủ thông tin và những người có tên trong danh sách mẫu phải đáp ứng đúng yêu cầu đối với đối tượng điều tra xã hội học.

B. TRÁCH NHIỆM CHỌN MẪU

1. Sở Nội vụ:

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện chọn mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng của tỉnh theo hướng dẫn chọn mẫu của Bộ Nội vụ tại Công văn này;

- Cung cấp thông tin (toàn bộ các danh sách tổng thể N, danh sách mẫu chính thức, mẫu dự phòng đã chọn tại Mục A) cho Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh để thực hiện giám sát, kiểm tra và thông qua kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học;

- Báo cáo về Bộ Nội vụ kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học, gồm: (i) Danh sách mẫu chính thức, (ii) danh sách mẫu dự phòng, (iii) văn bản của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh thông qua kết quả chọn mẫu chính thức, dự phòng (bản mềm gửi theo email: nguyenthithuhang@moha.gov.vn, nguyenngocnguyen@moha.gov.vn; bản cứng gửi theo đường bưu điện: Nguyễn Ngọc Nguyên, Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ, số 8 Tôn Thất Thuyết, Nam Từ Liêm, Hà Nội).

2. Các Sở, UBND huyện, UBND xã được chọn để điều tra xã hội học phối hợp, hỗ trợ Sở Nội vụ chọn mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng đối với các dịch vụ được chọn của cơ quan mình theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

II. PHÁT, THU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

A. PHƯƠNG PHÁP PHÁT, THU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

1. Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến từng đối tượng điều tra xã hội học có tên trong danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng.

Tài liệu hướng dẫn điều tra xã hội học, phiếu điều tra xã hội học (có đóng dấu treo của Bộ Nội vụ), danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức và dự phòng do Bộ Nội vụ cung cấp.

2. Thu phiếu điều tra xã hội học đã được đối tượng trả lời đầy đủ và gửi nộp trực tiếp về Bộ Nội vụ.

3. Yêu cầu đối với việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học:

- Tuân thủ đúng hướng dẫn điều tra xã hội học của Bộ Nội vụ;
- Không được phát phiếu điều tra xã hội học cho người không có tên trong danh sách mẫu chính thức, danh sách mẫu dự phòng;
- Không được định hướng, can thiệp vào việc trả lời phiếu điều tra xã hội học của đối tượng điều tra;

- Không được cung cấp thông tin trong phiếu điều tra thu về hay cung cấp phiếu điều tra thu về dưới bất kỳ hình thức nào cho bất kỳ cá nhân, cơ quan nào khác ngoài Bộ Nội vụ (Vụ Cải cách hành chính).

B. TRÁCH NHIỆM PHÁT, THU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

1. Bưu điện tỉnh được ủy quyền thực hiện phát, thu phiếu điều tra xã hội học theo Chương trình phối hợp và Hợp đồng ký kết giữa Bộ Nội vụ và Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, gồm:

- Chọn điều tra viên và gửi danh sách điều tra viên về Bộ Nội vụ (theo email: nguyenthithuhang@moha.gov.vn, nguyennngocnguyen@moha.gov.vn; theo đường bưu điện: Nguyễn Ngọc Nguyên, Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ, số 8 Tôn Thất Thuyết, Nam Từ Liêm, Hà Nội).

- Cung cấp tài liệu, điều kiện cần thiết để điều tra viên phát, thu phiếu điều tra xã hội học;

- Quản lý, kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở điều tra viên trong quá trình phát, thu phiếu điều tra xã hội học đảm bảo tuân thủ đúng quy định của Bộ Nội vụ;

- Tổng hợp, sắp xếp phiếu điều tra xã hội học thu về; xây dựng báo kết quả phát, thu phiếu;

- Gửi nộp phiếu điều tra trực tiếp về Bộ Nội vụ (theo đường bưu điện: Nguyễn Ngọc Nguyên, Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ, số 8 Tôn Thất Thuyết, Nam Từ Liêm, Hà Nội).

- Cung cấp bản phô tô danh sách đối tượng điều tra xã hội học đã trả lời phiếu cho Sở Nội vụ để phục vụ việc kiểm tra, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học.

2. Bưu điện tỉnh chịu trách nhiệm về kết quả, chất lượng phát, thu phiếu điều tra xã hội học do điều tra viên thực hiện tại địa phương mình.

III. KIỂM TRA, PHÚC TRA KẾT QUẢ PHÁT, THU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

A. PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA, PHÚC TRA

1. Nội dung kiểm tra, phúc tra:

- Nội dung 1: Phiếu điều tra xã hội học có do đúng đối tượng có tên trong danh sách mẫu chính thức hoặc dự phòng trả lời hay không;

- Nội dung 2: Điều tra viên có định hướng, can thiệp vào việc trả lời phiếu của đối tượng điều tra xã hội học hay không;

- Nội dung 3: Đối tượng điều tra có được nhận đủ tiền thanh toán cho người trả lời phiếu điều tra xã hội học sau khi hoàn tất trả lời phiếu hay không.

2. Phương pháp kiểm tra, phúc tra:

- Số lượng đối tượng điều tra xã hội học được phúc tra tối thiểu là 20% của tổng số đối tượng điều tra xã hội học đã trả lời phiếu.

- Áp dụng phương pháp chọn ngẫu nhiên để chọn đối tượng phúc tra.
- Áp dụng phương pháp gọi điện thoại trực tiếp cho đối tượng điều tra xã hội học để phỏng vấn.

B. TRÁCH NHIỆM KIỂM TRA, PHÚC TRA

1. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh kiểm tra, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học trong phạm vi tỉnh.

2. Sở Nội vụ tổng hợp, xây dựng và gửi nộp về Bộ Nội vụ báo cáo kết quả kiểm tra, phúc tra có sự thông qua của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh (theo email: nguyenthithuhang@moha.gov.vn; theo đường bưu điện: Nguyễn Thị Thu Hằng, Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ, số 8 Tôn Thất Thuyết, Nam Từ Liêm, Hà Nội).

IV. MẪU DANH SÁCH

1. Danh sách huyện, xã điều tra xã hội học

DANH SÁCH HUYỆN, XÃ và CỖ MẪU

Tỉnh....(Loại.....)

Cấp	Cơ quan	Dịch vụ	Cỡ mẫu	Số TT trong danh sách N
Tỉnh	Sở Tài nguyên và Môi trường	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	30 phiếu	
		Môi trường	20 phiếu	
	Sở...			
Huyện	UBND huyện ... (Loại I)	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	25 phiếu	
		Cấp Giấy phép kinh doanh	15 phiếu	
	UBND huyện ... (Loại ...)			
Xã	UBND xã ... (Loại I)	Tư pháp	10 phiếu	
		Lao động, Thương binh và Xã hội	05 phiếu	
	UBND xã ... (Loại ...)			

Lưu ý: Ghi rõ tên tỉnh, huyện, xã và loại đơn vị hành chính. Đối với các Sở thì không điền số thự tự trong danh sách N.

2. Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng

a) Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng của mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan:

DANH SÁCH MẪU CHÍNH THỨC/DỰ PHÒNG
Sở/Ủy nhân dân huyện .../Ủy ban nhân dân xã ... (Loại...)
Tỉnh ... (Loại ...)

TT	Họ tên	Địa chỉ, điện thoại	Dịch vụ	Số TT trong danh sách N
1.	...	...	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	
2.	...	...		
3.	...	...		
...	...	...		
...	...	...	Môi trường	
...	...	...		
...	...	...		
...	...	...		

Lưu ý: Ghi rõ tên tỉnh, huyện, xã và loại đơn vị hành chính.

b) Danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức, dự phòng của toàn tỉnh:

DANH SÁCH MẪU CHÍNH THỨC/DỰ PHÒNG
Tỉnh(Loại.....)

TT	Họ tên	Địa chỉ, điện thoại	Dịch vụ	Cơ quan	Số TT trong danh sách N
1	...	...	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	Sở Tài nguyên và Môi trường	
2	...	...	...		
3	...	...	Môi trường		
...	...	...	...		
...	...	...	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	UBND huyện ... (Loại I)	
...	...	...	...		
...	...	...	Cấp Giấy phép kinh doanh		
...	...	...	...		
...	...	...	Tư pháp	UBND xã ... (Loại I)	
...	...	...	...		
...	...	...	Lao động, Thương binh và Xã hội		
...	...	...	...		

Lưu ý: Ghi rõ tên tỉnh, huyện, xã và loại đơn vị hành chính.

3. Danh sách kiểm tra, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học

DANH SÁCH GIÁM SÁT, PHỤC TRA KẾT QUẢ PHÁT, THU PHIẾU

Tỉnh (Loại.....)

TT	Họ tên	Địa chỉ, điện thoại	Dịch vụ	Cơ quan	Kết quả phúc tra		
					ND 1	ND 2	ND 3
1.	...	...	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	Sở Tài nguyên và Môi trường	Đúng	Đúng	Sai
2.	...	...	...		Đúng	Đúng	Đúng
3.	...	...	Môi trường		Sai	Sai	Sai
...	...	...	...				
...	...	...	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	UBND huyện ... (Loại I)			
...	...	...	...				
...	...	...	Cấp Giấy phép kinh doanh				
...	...	...	...				
...	...	...	Tư pháp	UBND xã ... (Loại I)			
...	...	...	...				
...	...	...	Lao động, Thương binh và Xã hội				
...	...	...	...				

Lưu ý: Ghi rõ tên tỉnh, huyện, xã và loại đơn vị hành chính.

Ghi chú:

- Để trao đổi, làm rõ thêm nội dung hướng dẫn trong văn bản này, đề nghị Quý cơ quan liên hệ với bà Nguyễn Thị Thu Hằng - Chuyên viên chính Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ theo địa chỉ email: nguyenthithuhang@moha.gov.vn, nhóm Vibre trên điện thoại: SIPAS Bo Noi vu 2019.

