

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ THỌ**

Số: 3149/QĐ-UBND

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

Phú Thọ, ngày 17 tháng 9 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện
tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước
trên địa bàn tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2026 - 2030**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ THỌ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16/6/2025;

Căn cứ Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18/11/2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030”;

Căn cứ Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội vụ về việc ban hành phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026;

Căn cứ Quyết định số 1187/QĐ-BNV ngày 15/10/2025 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương”;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 7958/TTr-SNV ngày 04/9/2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2026 - 2030.

Điều 2. Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức, triển khai thực hiện Phương pháp này để đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức trên phạm vi toàn tỉnh.

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

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH
Nguyễn Khắc Hiếu**

PHƯƠNG PHÁP

**Đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với
sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn
tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2026 - 2030**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 3149/QĐ-UBND ngày 17/9/2026
của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ)*

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước *(sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng)* nhằm đánh giá khách quan chất lượng, hiệu quả của việc xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách công; quá trình tổ chức, cung ứng dịch vụ hành chính công; việc ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số, cung cấp và nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

- Xây dựng khung đo lường sự hài lòng bao gồm phương pháp, cách thức, công cụ và quy trình thực hiện phù hợp nhất để áp dụng thống nhất trên toàn tỉnh. Trên cơ sở đó, hằng năm, Ủy ban nhân dân tỉnh sẽ ban hành Kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường.

- Cung cấp những thông tin phản hồi khách quan về mức độ hài lòng, nhu cầu mong đợi của người dân và đại diện tổ chức dựa trên sự cảm nhận và trải nghiệm của người dân đối với chất lượng, hiệu quả công tác, sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước. Trên cơ sở đó, các cơ quan hành chính nhà nước tiếp tục có những giải pháp mang tính đột phá, phù hợp để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cho người dân, đại diện tổ chức.

- Mở rộng cơ hội để bảo đảm người dân được tiếp cận thông tin một cách dễ dàng, được tham gia giám sát, đóng góp ý kiến đánh giá, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, nâng cao trách nhiệm giải trình công khai, minh bạch theo các mục tiêu của Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021-2030.

- Kết quả Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước là căn cứ quan trọng để

đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

2. Yêu cầu

- Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức trên địa bàn tỉnh phải được dựa trên cơ sở Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước do Bộ Nội vụ ban hành và phải bảo đảm khoa học, khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với yêu cầu, điều kiện, nguồn lực của tỉnh.

- Nội dung, các yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước phải cụ thể, dễ hiểu, phù hợp với mục tiêu, yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước, quy định của pháp luật hiện hành; cho phép điều chỉnh phù hợp với yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước, bối cảnh thực tiễn ở từng thời điểm cụ thể.

- Kết quả đo lường phải tin cậy, chính xác, đại diện, khách quan, đánh giá đúng thực trạng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước. Kết quả được công bố kịp thời nhằm tăng cường cải thiện chất lượng phục vụ dịch vụ hành chính công và nâng cao sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, PHƯƠNG PHÁP, XÁC ĐỊNH CỖ MẪU

1. Đối tượng

a) Đối tượng được đánh giá

- Các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (*có Phụ lục 01 kèm theo*).

- Ủy ban nhân dân xã, phường.

b) Đối tượng lấy ý kiến khảo sát

- Cá nhân, người đại diện tổ chức (*đủ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực hành vi, biết đọc, biết viết tham gia khảo sát*) đã thực hiện giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp.

- Trường hợp một số sở, ban, ngành có số lượng cá nhân, người đại diện tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trong năm khảo sát không đủ cỡ mẫu tối thiểu theo Kế hoạch khảo sát hằng năm, đối tượng khảo sát được mở rộng sang các cá nhân, đại diện tổ chức có quan hệ công tác, phối hợp thực hiện nhiệm vụ hoặc được hỗ trợ theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị để bảo đảm đủ số lượng phiếu khảo sát.

2. Phạm vi khảo sát

Đo lường sự hài lòng của người dân, người đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

3. Quy mô khảo sát

Thực hiện chọn mẫu ngẫu nhiên, triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh, cụ thể:

- Mỗi sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh thu thập tối thiểu 60 phiếu/đơn vị.
- Mỗi xã, phường thu thập tối thiểu 60 phiếu/xã, phường;
- Cỡ mẫu cụ thể có thể được điều chỉnh trong Kế hoạch hằng năm để bảo đảm tính đại diện, phù hợp với số lượng giao dịch, điều kiện triển khai khảo sát và yêu cầu quản lý của tỉnh.

4. Thời gian khảo sát và thời kỳ thu thập số liệu đánh giá

- **Thời gian khảo sát:** Quý IV hằng năm.
- **Thời kỳ đánh giá:** Thu thập thông tin đánh giá về sự hài lòng của cá nhân, người đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước từ ngày 01 tháng 01 của năm đánh giá đến thời điểm tiến hành khảo sát.

5. Phương pháp khảo sát

Thực hiện phát phiếu khảo sát hoặc phỏng vấn thông qua bảng câu hỏi được lập sẵn; bảo đảm tính độc lập, chính xác, khách quan, trung thực; hướng tới ứng dụng công nghệ thông tin trong triển khai, thực hiện (*điều tra viên phỏng vấn, người trả lời điền phiếu điện tử trên phần mềm được cài trên thiết bị điện tử của điều tra viên*).

6. Phúc tra khảo sát

Căn cứ bảng kê thông tin người trả lời phiếu khảo sát, tiến hành phúc tra khảo sát bằng các hình thức:

- Phúc tra trực tiếp: Trực tiếp gặp người trả lời khảo sát để thực hiện phúc tra.
- Phúc tra gián tiếp: Thông qua số điện thoại của người trả lời khảo sát để thực hiện phúc tra.

Phiếu khảo sát hợp lệ là phiếu được khảo sát đúng đối tượng, được điền đầy đủ các thông tin và đối tượng khảo sát phải trực tiếp trả lời phiếu.

III. NỘI DUNG, THANG ĐO VÀ CÁCH TÍNH CÁC CHỈ SỐ

1. Nội dung

Đo lường sự hài lòng của người dân được thực hiện đối với 03 khía cạnh:

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

(2) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện thông qua 02 nội dung, gồm: (i) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và (ii) Đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

(Bộ tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Phú Thọ được nêu tại Phụ lục 02 đính kèm Quyết định này).

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

2. Các chỉ số

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân được thể hiện qua bộ chỉ số, gồm 03 nhóm: (1) Nhóm các chỉ số nhận định, đánh giá của người dân; (2) Nhóm các chỉ số hài lòng của người dân; (3) Nhóm các chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân.

a) Nhóm các chỉ số nhận định, đánh giá của người dân:

Chỉ số nhận định, đánh giá của người dân là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát nhận định, đánh giá của người dân. Mỗi chỉ số nhận định, đánh giá được xây dựng từ kết quả lựa chọn của người dân đối với từng phương án trả lời của mỗi câu hỏi khảo sát nhận định, đánh giá (*xem chi tiết tại điểm a, khoản 3, mục III*).

b) Nhóm các chỉ số hài lòng của người dân:

- Chỉ số hài lòng của người dân là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, gồm 03 loại:

+ Chỉ số hài lòng theo tiêu chí:

Mỗi chỉ số hài lòng theo tiêu chí được xây dựng từ kết quả lựa chọn của người dân đối với tất cả các phương án trả lời của mỗi câu hỏi khảo sát hài lòng (*xem chi tiết tại điểm b, khoản 3, mục III*).

+ Chỉ số hài lòng theo yếu tố:

Mỗi chỉ số hài lòng theo yếu tố được xây dựng từ kết quả tổng hợp các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của yếu tố đó (*xem chi tiết tại điểm b, khoản 3, mục III*).

+ Chỉ số hài lòng theo nội dung:

Mỗi chỉ số hài lòng theo nội dung được xây dựng từ kết quả tổng hợp các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của nội dung đó (*xem chi tiết tại điểm b, khoản 3, mục III*).

- Chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ hành chính (chỉ số hài lòng chung): Được xây dựng từ kết quả tổng hợp tất cả các chỉ số hài lòng theo 02 nội dung (*xem chi tiết tại điểm b, khoản 3, mục III*).

c) Nhóm các chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân:

Chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát nhu cầu, mong đợi của người dân. Mỗi chỉ số nhu cầu, mong đợi được xây dựng từ kết quả lựa chọn của người dân đối với các phương án trả lời của mỗi câu hỏi khảo sát nhu cầu, mong đợi (*xem chi tiết tại điểm c, khoản 3, mục III*).

3. Thang đo, cách thức tính chỉ số

a) Thang đo, cách tính chỉ số nhận định, đánh giá của người dân:

- Thang đo nhận định, đánh giá của người dân gồm cách đo định danh và thang đo khoảng.

- Cách tính chỉ số nhận định, đánh giá áp dụng thang đo định danh:

Chỉ số nhận định, đánh giá được tính theo công thức: $\frac{a}{b} \times 100 (\%)$

Trong đó: a là tổng số người chọn cùng một phương án trả lời của một câu hỏi; b là tổng số người trả lời câu hỏi đó.

- Cách tính chỉ số nhận định, đánh giá áp dụng thang đo khoảng: Chỉ số nhận định, đánh giá được tính theo công thức:

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

Trong đó: c là tổng số người chọn phương án trả lời 1, d là tổng số người chọn phương án trả lời 2, e là tổng số người chọn phương án trả lời 3, g là tổng số người chọn phương án trả lời 4.

b) Thang đo, cách tính chỉ số hài lòng của người dân:

- Thang đo sự hài lòng của người dân là thang đo Likert với 05 mức điểm tương ứng với 05 mức độ hài lòng của người dân như sau:

Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;

Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;

Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm;

Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo tiêu chí:

Chỉ số hài lòng theo tiêu chí được tính theo công thức:

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

Trong đó:

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

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

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

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

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

- Cách tính chỉ số hài lòng theo yếu tố:

Chỉ số hài lòng theo yếu tố bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng yếu tố.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo nội dung:

Chỉ số hài lòng theo nội dung bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng nội dung.

- Cách tính chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính:

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính bằng trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí.

c) Thang đo, cách tính chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân:

- Thang đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân là thang đo khoảng.

- Cách thức tính chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân: Chỉ số nhu cầu, mong đợi được tính theo công thức:

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

Trong đó: c là tổng số người chọn phương án trả lời 1, d là tổng số người chọn phương án trả lời 2, e là tổng số người chọn phương án trả lời 3, g là tổng số người chọn phương án trả lời 4.

4. Kết quả xếp hạng

a) Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức về sự phục vụ hành chính của các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các xã, phường được đánh giá theo 03 mức:

- Mức A: chỉ số đạt được từ 90% trở lên;
- Mức B: chỉ số đạt được từ 80% đến dưới 90%;
- Mức C: chỉ số đạt được dưới 80%.

b) Thời điểm công bố kết quả xếp hạng

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ

quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh trước ngày 31/12 của năm thực hiện khảo sát.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Phú Thọ được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành.

Khuyến khích việc huy động theo quy định của pháp luật các nguồn kinh phí ngoài ngân sách để thực hiện nhiệm vụ.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

Sở Nội vụ là cơ quan chủ trì tổ chức thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh, có trách nhiệm:

- Hằng năm, áp dụng phương pháp này để tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức trên địa bàn tỉnh. Phối hợp với các đơn vị có liên quan tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Quyết định công bố chỉ số hài lòng của người dân.

- Xây dựng phương án khảo sát; xây dựng mẫu phiếu khảo sát; xử lý, làm sạch dữ liệu khảo sát; tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức trên địa bàn tỉnh.

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng, vận hành “Hệ thống trực tuyến khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức trên địa bàn tỉnh Phú Thọ” hoặc tích hợp trên “Phần mềm đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Phú Thọ”.

- Theo dõi, đánh giá, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, kế hoạch, giải pháp khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của các cơ quan hành chính.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các cơ quan hành chính nhà nước có biện pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trong những năm tiếp theo; đề xuất khen thưởng, tuyên dương, kiểm điểm, xử lý trách nhiệm đối với những tập thể, cá nhân liên quan.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉnh sửa, bổ sung Phương pháp khi có những căn cứ pháp lý thay đổi nhằm bảo đảm phù hợp với yêu cầu thực tiễn và quy định của cấp trên.

2. Sở Tài chính

Căn cứ khả năng cân đối ngân sách hằng năm, Sở Tài chính phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí thực hiện nhiệm vụ được Ủy ban nhân dân tỉnh giao theo quy định.

3. Sở Khoa học và Công nghệ

Phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc xây dựng và vận hành “*Hệ thống trực tuyến khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức trên địa bàn tỉnh Phú Thọ*” hoặc tích hợp khảo sát trên “*Phần mềm đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Phú Thọ*”.

4. Bưu điện tỉnh

Tiếp nhận danh sách cá nhân, người đại diện tổ chức, mẫu phiếu khảo sát do Sở Nội vụ cung cấp; tổ chức tiến hành khảo sát bảo đảm khoa học, chính xác, bảo mật thông tin theo quy định.

5. Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường

- Có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị liên quan, bảo đảm việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đạt kết quả tốt nhất. Chủ động bố trí kinh phí được giao, đồng thời huy động các nguồn kinh phí hợp pháp khác để thực hiện nhiệm vụ theo quy định.

- Thông tin, tuyên truyền đến người dân về ý nghĩa, tầm quan trọng của Phương pháp khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

- Chỉ đạo việc lập danh sách cá nhân, người đại diện tổ chức đã thực hiện giao dịch và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc giải quyết công việc tại cơ quan, đơn vị mình theo hướng dẫn và gửi về Sở Nội vụ tổng hợp.

- Phân công cán bộ đầu mối để phối hợp triển khai khảo sát hằng năm; cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ khảo sát khi có yêu cầu; phối hợp trong quá trình triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức.

- Căn cứ kết quả đo lường đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước theo quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hằng năm; các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiên cứu khắc phục, cải thiện các nội dung còn hạn chế, chưa được đánh giá tốt.

6. Báo và Phát thanh - Truyền hình Phú Thọ, Cổng Thông tin điện tử tỉnh

Tăng cường tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; trách nhiệm, quyền lợi của cá nhân, tổ chức trong việc

cung cấp thông tin, tham gia khảo sát đo lường sự hài lòng trên các chuyên mục, chuyên trang về cải cách hành chính.

7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Phú Thọ

Tham gia thông tin, tuyên truyền đến thành viên, hội viên về trách nhiệm, quyền lợi của người dân, đại diện tổ chức trong việc tham gia trả lời Phiếu khảo sát. Phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc giám sát và phúc tra kết quả khảo sát.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Sở Nội vụ*) để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

PHỤ LỤC 01
CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG THỰC HIỆN ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI DÂN, ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC
CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ
(Kèm theo Quyết định số: 3149/QĐ-UBND ngày 17/9/2026 của UBND tỉnh)

TT	Tên cơ quan	Ghi chú
I	Các sở, ban, ngành	
1	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	
2	Sở Nội vụ	
3	Sở Tư pháp	
4	Sở Tài chính	
5	Sở Y tế	
6	Sở Giáo dục và Đào tạo	
7	Sở Xây dựng	
8	Sở Khoa học và Công nghệ	
9	Sở Công Thương	
10	Sở Nông nghiệp và Môi trường	
11	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	
12	Sở Ngoại vụ	
13	Sở Dân tộc và Tôn giáo	
14	Thanh tra tỉnh	
15	Ban Quản lý các khu công nghiệp	
II	148 Ủy ban nhân dân xã, phường trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	

PHỤ LỤC 02
BỘ TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ

(Kèm theo Quyết định số: 3149/QĐ-UBND ngày 17/9/2026 của UBND tỉnh)

A. Bộ tiêu chí đo lường đối với các sở, ban, ngành

Nội dung	Yếu tố	Tiêu chí đo lường
XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	Công khai minh bạch và trách nhiệm giải trình với người dân	1. Mức độ công khai, minh bạch, đầy đủ, kịp thời, dễ hiểu thông tin liên quan đến cơ chế, chính sách thuộc chức năng, nhiệm vụ của sở, ban, ngành (nội dung, tiến độ, kết quả).
		2. Trách nhiệm giải trình khi có kiến nghị, phản ánh hoặc khiếu nại từ người dân, đại diện tổ chức.
		3. Tiếp công dân đúng quy định.
	Sự tham gia của người dân vào xây dựng chính sách	4. Mức độ dễ dàng tham gia của người dân, tổ chức vào quá trình xây dựng chính sách thuộc lĩnh vực quản lý.
		5. Mức độ phản hồi và tiếp thu ý kiến từ người dân, tổ chức trong quá trình xây dựng chính sách thuộc lĩnh vực quản lý.
		6. Mức độ cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin về nội dung, quy trình, xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách thuộc lĩnh vực quản lý.
	Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	7. Tính đầy đủ và kịp thời trong ban hành các văn bản hướng dẫn, tổ chức thực hiện chính sách thuộc lĩnh vực quản lý.
		8. Hiệu quả tuyên truyền, phổ biến chính sách đến người dân và doanh nghiệp.
		9. Tính kịp thời trong phát hiện và xử lý bất cập, vướng mắc, khó khăn trong tổ chức thực hiện chính sách thuộc lĩnh vực quản lý.
	Kết quả, tác động của	10. Mức độ hài lòng về kết quả thực hiện chính sách thuộc lĩnh vực quản lý.

	thực hiện chính sách	11. Mức độ tác động của thực hiện chính sách: - Đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Phú Thọ; - Đối với sự phát triển của ngành, lĩnh vực quản lý; - Đối với hoạt động của doanh nghiệp, tổ chức liên quan; - Đối với đời sống người dân.
VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	Tiếp cận dịch vụ	12. Trung tâm Phục vụ hành chính công có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng giúp người dân dễ tìm, dễ thấy/địa chỉ dịch vụ công trực tuyến được công bố rõ ràng; dễ dàng liên hệ với bộ phận hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.
		13. Trung tâm Phục vụ hành chính công sạch sẽ, văn minh, có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.
	Thủ tục hành chính	14. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác theo quy định; người dân dễ thấy, dễ đọc.
		15. Thành phần hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính mà Ông/Bà được yêu cầu nộp theo đúng quy định.
		16. Mức phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính mà Ông/Bà được yêu cầu nộp đúng quy định.
		17. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định (tính từ ngày Ông/Bà nộp hồ sơ đến ngày nhận kết quả).
	Công chức trực tiếp giải quyết TTHC	18. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.
		19. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công hướng dẫn hồ sơ đầy đủ, dễ hiểu, trả lời kịp thời, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.

		20. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân.
	Kết quả giải quyết TTHC	21. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.
		22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.
		23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân bảo đảm tính công bằng.
	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	24. Trung tâm Phục vụ hành chính công bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
		25. Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.
		26. Trung tâm Phục vụ hành chính công thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời.
		TỔNG: 26 Tiêu chí

B. Bộ tiêu chí đo lường đối với Ủy ban nhân dân các xã, phường

Nội dung	Yếu tố	Tiêu chí đo lường
XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	Công khai minh bạch và trách nhiệm giải trình với người dân	1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.
		2. Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.
	Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách	3. Chính quyền tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.
		4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.
		5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương.

	Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách về khám chữa bệnh ở địa phương.
		7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương.
		8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.
		9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương.
		10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách về điện sinh hoạt ở địa phương.
		11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách về nước sinh hoạt ở địa phương.
		12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách về an sinh xã hội ở địa phương.
	Kết quả, tác động của thực hiện chính sách	13. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn.
		14. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.
		15. Cơ sở khám bệnh, chữa bệnh công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn.
		16. Trường phổ thông công lập ở địa phương chất lượng giáo dục tốt hơn.
		17. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.
		18. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.
		19. Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.
		20. Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.
		21. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn.
	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	Tiếp cận dịch vụ
		22. Trung tâm Phục vụ hành chính công có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng giúp người dân dễ tìm, dễ thấy/địa chỉ dịch vụ công trực tuyến được công bố rõ ràng; dễ dàng liên hệ với bộ phận hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

		23. Trung tâm Phục vụ hành chính công sạch sẽ, văn minh, có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.
	Thủ tục hành chính	24. Quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác theo quy định; người dân dễ thấy, dễ đọc.
		25. Thành phần hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính mà người dân được yêu cầu nộp theo đúng quy định.
		26. Mức phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính mà người dân được yêu cầu nộp đúng quy định.
		27. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định.
	Công chức trực tiếp giải quyết TTHC	28. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.
		29. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công hướng dẫn hồ sơ đầy đủ, dễ hiểu, trả lời kịp thời, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.
		30. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân.
	Kết quả giải quyết TTHC	31. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.
		32. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.
		33. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân bảo đảm tính công bằng.
	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	34. Trung tâm Phục vụ hành chính công bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
		35. Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.

		36. Trung tâm Phục vụ hành chính công thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời.
		TỔNG: 36 Tiêu chí