

## KẾ HOẠCH

### **Khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023**

Thực hiện Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 07/6/2018 của UBND tỉnh Phú Yên về ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 11/01/2023 của UBND tỉnh về việc ban hành Bộ Chỉ số cải cách hành chính của các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

Trên cơ sở Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 19/01/2023 của UBND thị xã Đông Hòa về cải cách hành chính nhà nước năm 2023; Công văn số 7758/UBND-VP ngày 21/12/2022 của UBND thị xã về việc báo cáo tình hình thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử năm 2022.

UBND thị xã ban hành Kế hoạch khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023, với những nội dung sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan hành chính nhà nước trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước.

- Thông qua khảo sát lấy ý kiến tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính.

- Giúp cho các cơ quan quản lý nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ngày càng tốt hơn.

- Kết quả khảo sát là căn cứ để đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 của UBND thị xã.

##### **2. Yêu cầu**

- Việc tổ chức khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức phải được thực hiện thường xuyên sau khi kết thúc giải quyết thủ tục hành chính.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác lấy ý kiến nhằm tăng cường việc tự động hóa, tiết kiệm thời gian, chi phí và giảm thiểu sự ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan trong việc tổng hợp kết quả lấy ý kiến.

## **II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG THỰC HIỆN**

1. Lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Đối tượng lấy ý kiến là người dân, đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND thị xã.

3. Đối tượng được đánh giá là cơ quan hành chính nhà nước, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND thị xã có giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.

## **III. NGUYÊN TẮC KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ**

1. Đảm bảo khoa học, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc khảo sát lấy ý kiến; kết quả khảo sát sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đại diện, giúp cho cơ quan hành chính nhà nước xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ; nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

2. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

3. Đảm bảo tất cả các loại thủ tục hành chính của mỗi cơ quan hành chính đều phải được khảo sát, lấy ý kiến đánh giá.

4. Nghiêm cấm các hành vi can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả khảo sát.

5. Kết quả khảo sát sự hài lòng phải được công bố kịp thời, rộng rãi.

## **IV. NỘI DUNG, HÌNH THỨC, SỐ LƯỢNG MẪU, CÔNG BỐ KẾT QUẢ KHẢO SÁT**

### **1. Nội dung**

- Việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức phải đánh giá được 05 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, bao gồm: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; thủ tục hành chính; cán bộ, công chức, viên chức giải quyết công việc; kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh kiến nghị.

- Nội dung phiếu khảo sát theo mẫu đính kèm: **Mẫu số 01** với 22 tiêu chí khảo sát, dành cho đối tượng khảo sát là người dân; **mẫu số 02** với 22 tiêu chí khảo sát, dành cho đối tượng khảo sát là tổ chức, doanh nghiệp.

- Giao Phòng Nội vụ phát hành phiếu khảo sát theo mẫu và tổ chức thực hiện việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

## 2. Hình thức

Việc khảo sát lấy ý kiến người dân, tổ chức được thực hiện thông qua một hoặc kết hợp các hình thức sau đây:

- Trực tuyến qua Cổng thông tin điện tử của UBND thị xã.
- Lấy ý kiến trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND thị xã.
- Gửi phiếu lấy ý kiến (qua đường bưu điện hoặc hình thức khác).
- Các hình thức phù hợp khác.

*(Đối với các tổ chức, doanh nghiệp được thực hiện trực tiếp tại Bộ phận Một cửa UBND thị xã hoặc tại đơn vị doanh nghiệp nếu số lượng phiếu chưa đảm bảo).*

**3. Thời gian thực hiện:** Từ tháng 04 đến tháng 9/2023.

## 4. Số lượng mẫu khảo sát

Căn cứ vào số lượng hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả trong năm 2022 của UBND thị xã là **11.641** hồ sơ nên số lượng phiếu được tiến hành khảo sát là 500 phiếu, cụ thể được phân bổ như sau:

Số lượt hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết/năm	Số lượng phiếu khảo sát thu về tối thiểu	
11.641 hồ sơ	500 phiếu	
	450 phiếu dành cho người dân	50 phiếu dành cho tổ chức, doanh nghiệp

## 5. Công bố kết quả khảo sát

Công bố công khai kết quả khảo sát vào tháng 11 năm 2023 tại Bảng thông báo của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và Cổng thông tin điện tử của UBND thị xã.

## V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện khảo sát và các công việc có liên quan được cấp từ Ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành.

2. Việc lập dự toán, sử dụng và thanh, quyết toán kinh phí khảo sát lấy ý kiến đánh giá thực hiện theo quy định tại Nghị quyết số 64/2016/NQ-HĐND ngày 16/12/2016 của HĐND tỉnh Phú Yên, hướng dẫn của Bộ Tài chính và các quy định, hướng dẫn khác có liên quan.

## VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Phòng Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với Bộ phận Một cửa UBND thị xã thành lập Tổ điều tra, khảo sát; tổ chức khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND thị xã;

- Chủ trì, phối hợp với Bộ phận Một cửa UBND thị xã, Phòng Văn hóa và Thông tin công bố công khai kết quả khảo sát tại Bảng thông báo của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và Cổng thông tin điện tử của UBND thị xã.

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện; trình UBND thị xã xem xét, khen thưởng các cơ quan, đơn vị và cá nhân có thành tích xuất sắc; xử lý trách nhiệm các cơ quan, đơn vị, cá nhân vi phạm.

**2. Phòng Tài chính – Kế hoạch:** Thẩm định và trình UBND thị xã phê duyệt kinh phí khảo sát trên cơ sở đề nghị của Phòng Nội vụ theo dự toán; hướng dẫn UBND các xã, phường bố trí Ngân sách cho công tác khảo sát theo phân cấp ngân sách hiện hành.

**3. Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Truyền thanh thị xã:** Có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này; thông tin kịp thời kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đến các tầng lớp nhân dân trên địa bàn thị xã.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 của UBND thị xã Đông Hòa. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có phát sinh vấn đề khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo UBND thị xã (qua Phòng Nội vụ) để chỉ đạo, giải quyết./.

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ Phú Yên (báo cáo);
- Thường trực Thị ủy (báo cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND thị xã;
- Các cơ quan: Phòng Nội vụ, Văn phòng HĐND và UBND thị xã, Phòng TC-KH, Phòng VH và TT, Trung tâm VH-TT và TT;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, NV.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Lê Vi Phúc**

ỦY BAN NHÂN DÂN  
THỊ XÃ ĐÔNG HÒA

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

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN  
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

Tên thủ tục hành chính:.....

Tên cơ quan giải quyết:.....

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước, UBND thị xã Đông Hòa tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công UBND thị xã Đông Hòa kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông (□) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

**III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI**

**Xin Ông/Bà cho biết thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:**

**1. Độ tuổi:**

- Dưới 25 tuổi  
 25 - 34 tuổi  
 35 - 49 tuổi  
 50 - 60 tuổi  
 Trên 60 tuổi

**2. Giới tính:**

- Nam  
 Nữ

**3. Trình độ học vấn:**

- Tiểu học (cấp I)  
 Trung học cơ sở (cấp II)  
 Trung học phổ thông (cấp III)  
 Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng  
 Đại học  
 Trên Đại học  
 Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**4. Nghề nghiệp:**

- Làm nội trợ/Lao động tự do  
 Nghỉ hưu  
 Sinh viên  
 Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư

- Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

### **5. Nơi sinh sống:**

- Đô thị
- Nông thôn
- Miền núi
- Hải đảo
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

## **B. PHẦN CÂU HỎI**

### **Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?**

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tại cơ quan hành chính nhà nước.
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

### **Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó) ?**

- Qua hỏi người thân, bạn bè.
- Qua chính quyền phường, xã.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- Qua mạng Internet.
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

### **Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?** .....lần.

### **Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có
- Không

### **Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có
- Không

### **Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?**

- Đúng hẹn
- Sớm hơn hẹn
- Trễ hẹn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “**Trễ hẹn**”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

### **Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?**

- Có
- Không

### **Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?**

- Có
- Không

### **Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:**

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5 = rất hài lòng, 4 = hài lòng, 3 = bình thường, 2 = không hài lòng và 1 = rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	5	4	3	2	1

<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>					
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	5	4	3	2	1

<i>(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</i>					
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b> <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22:</i>					
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1

**Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà Cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?**

(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong sẽ các nội dung dưới đây)

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!**



ỦY BAN NHÂN DÂN  
THỊ XÃ ĐÔNG HÒA

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

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, DOANH NGHIỆP  
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

Tên thủ tục hành chính:.....

Tên cơ quan giải quyết:.....

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước, UBND thị xã Đông Hòa tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công UBND thị xã Đông Hòa kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông (□) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

**III. THÔNG TIN VỀ TỔ CHỨC**

**Xin Ông/Bà cho biết thông tin về tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch thực hiện dịch vụ hành chính công và thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:**

**1. Loại hình tổ chức:**

- Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội.
- Tổ chức nước ngoài.
- Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội.
- Doanh nghiệp nhà nước.
- Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh.
- Doanh nghiệp nước ngoài/Doanh nghiệp liên doanh/Công ty nước ngoài.
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**2. Giới tính của Ông bà:**

- Nam
- Nữ

**3. Trình độ học vấn của Ông bà:**

- Trên Đại học
- Đại học
- Dự nghề/Trung cấp/Cao đẳng
- Trung học phổ thông (cấp III)
- Trung học cơ sở (cấp II)
- Tiểu học (cấp I)
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

#### 4. Vị trí công việc của Ông/Bà trong tổ chức:

- Giám đốc/Phó Giám đốc
- Trưởng phòng/Phó trưởng phòng hoặc tương đương
- Kế toán trưởng
- Kỹ sư/Kế toán
- Nhân viên văn phòng/kỹ thuật viên
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

### B. PHẦN CÂU HỎI

#### Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tại cơ quan hành chính nhà nước.
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

#### Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (*tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó*) ?

- Qua hỏi người thân, bạn bè.
- Qua chính quyền phường, xã.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- Qua mạng Internet.
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

#### Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (*kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả*)? .....

#### Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- Có
- Không

#### Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- Có
- Không

#### Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hạn không?

- Đúng hạn
- Sớm hơn hạn
- Trễ hạn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “**Trễ hạn**”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

#### Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hạn không?

- Có
- Không

#### Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hạn không?

- Có
- Không

#### Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:

(*Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5 = rất hài lòng, 4 = hài lòng, 3 = bình thường, 2 = không hài lòng và 1 = rất không hài lòng*)

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	5	4	3	2	1
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>					
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	5	4	3	2	1
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có	5	4	3	2	1

thông tin đầy đủ					
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b> <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22 dưới đây:</i>					
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1

**Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà Cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?**

*(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)*

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!**