

## KẾ HOẠCH

### Khảo sát 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 trên địa bàn tỉnh Tiền Giang

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020;

Căn cứ Kế hoạch số 87/KH-UBND ngày 05 tháng 5 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020; Kế hoạch số 355/KH-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2018 trên địa bàn tỉnh Tiền Giang;

Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng Kế hoạch khảo sát 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 trên địa bàn tỉnh với các nội dung sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

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) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Thông qua đó, giúp các cơ quan, đơn vị nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

### 2. Yêu cầu

- Việc khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh phải đảm bảo khách quan, đúng đối tượng, công khai, minh bạch; phải có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai thực hiện.

- Các câu hỏi khảo sát phải đảm bảo tính khoa học, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ của đối tượng khảo sát.

- Kết quả khảo sát phải phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; là căn cứ để đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

### III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

#### 1. Đối tượng khảo sát

Đối tượng được khảo sát là người dân, người đại diện cho tổ chức đã thực hiện giải quyết thủ tục hành chính và nhận kết quả đối với các thủ tục hành chính được chọn khảo sát thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh.

#### 2. Nội dung khảo sát: 05 nội dung chính

##### a) Tiếp cận dịch vụ hành chính công

- Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

##### b) Thủ tục hành chính

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.

- Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

- Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

##### c) Công chức trực tiếp giải quyết công việc

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.

- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.

- Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.

- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.

- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.

- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

##### d) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Kết quả đúng quy định.

- Kết quả có thông tin đầy đủ.

- Kết quả có thông tin chính xác.

##### đ) Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.

- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

### **3. Đơn vị khảo sát**

Là các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh (cấp tỉnh, huyện, xã) có cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức.

### **4. Chọn mẫu khảo sát**

Việc chọn mẫu khảo sát được thực hiện theo các bước sau:

- Bước 1: Chọn cơ quan, đơn vị;
- Bước 2: Chọn thủ tục hành chính để thực hiện khảo sát;
- Bước 3: Xác định cỡ mẫu khảo sát;
- Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để khảo sát.

### **6. Phiếu khảo sát (mẫu kèm theo)**

Mẫu phiếu khảo sát được cập nhật, sửa đổi, bổ sung hàng năm theo mẫu của Bộ Nội vụ và tình hình thực tế của địa phương.

### **7. Phương pháp thực hiện**

Việc khảo sát được tiến hành bằng cách hỏi trực tiếp ý kiến của người dân, tổ chức thông qua phiếu khảo sát. Cụ thể, các điều tra viên tiếp xúc trực tiếp với đối tượng được khảo sát, phát phiếu khảo sát để lấy thông tin và thực hiện việc thu hồi phiếu khảo sát.

## **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí triển khai thực hiện Kế hoạch Khảo sát 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 trên địa bàn tỉnh được lấy từ nguồn kinh phí giao không thực hiện tự chủ hàng năm của Sở Nội vụ (nguồn kinh phí cải cách hành chính).

## **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Các sở, ngành tỉnh**

Có trách nhiệm cung cấp kịp thời, đầy đủ, chính xác thông tin kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết đảm bảo nội dung theo yêu cầu của Sở Nội vụ; hỗ trợ các điều tra viên trong quá trình tiến hành khảo sát tại cơ quan, đơn vị (khi điều tra viên có yêu cầu).

### **2. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố**

- Có trách nhiệm cung cấp kịp thời, đầy đủ, chính xác thông tin kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết đảm bảo nội dung theo yêu cầu của Sở Nội vụ;

- Phối hợp, hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi để Sở Nội vụ triển khai việc khảo sát đo lường sự hài lòng tại địa phương được khách quan, đúng kế hoạch, tiến độ; bố trí nguồn lực cho các hoạt động phối hợp;

- Bố trí Phòng Nội vụ làm đầu mối liên lạc trong quá trình tiến hành việc khảo sát đo lường sự hài lòng tại địa phương;

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan của địa phương tham gia phối hợp, hỗ trợ các điều tra viên trong quá trình tiến hành khảo sát tại cơ quan, đơn vị (khi điều tra viên có yêu cầu).

### 3. Sở Nội vụ

Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Hội Cựu chiến binh Việt Nam tỉnh xây dựng kế hoạch và tiến hành khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hàng năm trên địa bàn tỉnh; xây dựng phần mềm tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát; dự toán kinh phí thực hiện khảo sát hàng năm gửi Sở Tài chính thẩm định; đồng thời có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân tỉnh.

### 4. Sở Tài chính

Có trách nhiệm phối hợp với Sở Nội vụ thẩm định kinh phí khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hàng năm trên địa bàn tỉnh.

### 5. Đề nghị Hội Cựu chiến binh Việt Nam tỉnh

Phối hợp, hỗ trợ Sở Nội vụ trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hàng năm trên địa bàn tỉnh.

### 5. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, báo Ấp Bắc, Cổng Thông tin điện tử tỉnh

Có trách nhiệm thông tin, tuyên truyền về nội dung, kết quả của việc khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát 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 trên địa bàn tỉnh. Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố triển khai thực hiện tốt kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết. /v

#### Nơi nhận:

- Vụ CCHC - Bộ Nội vụ;
- CT, các PCT;
- Các đơn vị được nêu tại phần V;
- VPUB: CVP, các PVP, các P.NC;
- Lưu: VT, NC(S).

4b

KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



Trần Chánh Đức

Mã số phiếu:.....

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

Tên dịch vụ hành chính công: .....

Tên cơ quan giải quyết: .....

### A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

#### I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước, Sở Nội vụ phối hợp với Hội Cựu chiến binh tỉnh tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Rất mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây.

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

50 - 60 tuổi

25 - 34 tuổi

Trên 60 tuổi

35 - 49 tuổi

##### 2. Giới tính:

Nam

Nữ

##### 3. Trình độ học vấn:

Tiểu học (cấp I)

Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng

Trung học cơ sở (cấp II)

Đại học

Trung học phổ thông (cấp III)

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 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 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)*

Nội dung	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 <i>(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</i>	5	4	3	2	1
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!**

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

Tên dịch vụ hành chính công: .....

Tên cơ quan giải quyết: .....

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước, Sở Nội vụ phối hợp với Hội Cựu chiến binh tỉnh tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Rất mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây.

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:

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tiểu học (cấp I)                       | <input type="checkbox"/> Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng |
| <input type="checkbox"/> Trung học cơ sở (cấp II)               | <input type="checkbox"/> Đại học                     |
| <input type="checkbox"/> Trung học phổ thông (cấp III)          | <input type="checkbox"/> Trên Đại học                |
| <input type="checkbox"/> Khác ( <i>xin viết cụ thể</i> ): ..... |  |

### 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*)?

.....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)*

Nội dung	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 <i>(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</i>	5	4	3	2	1
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 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

