



PHIẾU KHẢO SÁT

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VÀ TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN

Nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà 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, Ủy ban nhân dân huyện kính mong các Ông/bà cung cấp các thông tin dưới đây một cách đầy đủ, chính xác và khách quan để kết quả khảo sát phản ánh đúng chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước đối với Ông/bà.

XIN ÔNG/BÀ VUI LÒNG CUNG CẤP MỘT SỐ THÔNG TIN SAU:

(Ông/bà đánh dấu x vào ô vuông hoặc điền thông tin hợp lý vào hàng ngang có dấu chấm).

*ÔNG/BÀ ĐẠI DIỆN CHO:

Người dân	<input type="checkbox"/>	Tổ chức doanh nghiệp.	<input type="checkbox"/>
CBCCVC	<input type="checkbox"/>	Lực lượng vũ trang.	<input type="checkbox"/>

Câu 1. Ông/bà đã nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa thuộc cơ quan nào sau đây?

Bộ phận một cửa cấp huyện ☐ Bộ phận một cửa cấp xã, thị trấn. ☐

- Nếu chọn cấp xã, thị trấn xin Ông/bà vui lòng cho biết tên đơn vị cụ thể:

Câu 2. Ông/bà biết về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi Ông/bà nộp hồ sơ và nhận kết quả thông qua hình thức nào?

Thông qua cán bộ, công chức, người thân, bạn bè. ☐

Thông qua chính quyền cấp huyện, cấp xã. ☐

Thông qua các phương tiện thông tin đại chúng. ☐

Khác (viết cụ thể):

Câu 3. Ông/bà biết về quy định thủ tục hành chính (gồm thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết hồ sơ, thời hạn giải quyết, mức phí/lệ phí) thông qua hình thức nào?

Thông qua cán bộ, công chức tại nơi nộp và nhận kết quả.

☐

Thông qua bảng niêm yết công khai tại nơi nộp và nhận kết quả.

☐

Thông qua người thân, bạn bè.

☐

Khác (viết cụ thể):

Câu 4. Ông/bà đã đi lại bao nhiêu lần để giải quyết hoàn thiện cho 01 công việc (hồ sơ)?

01 lần (chờ nhận kết quả ngay).

☐

02 lần (01 lần nộp hồ sơ và 01 lần nhận kết quả).

☐

03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ và 01 lần nhận kết quả).

☐

04 lần trở lên (do bổ sung hồ sơ nhiều lần).

☐

Câu 5. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc không?

Có.

☐

Không.

☐

Nếu có, xin Ông/bà nêu cụ thể:

Câu 6. Công chức có gợi ý Ông/bà nộp thêm tiền ngoài khoản phí/lệ phí không (khoản phí/lệ phí là khoản tiền phải đóng theo quy định)?

Có.

☐

Không.

☐

Nếu có, xin Ông/bà nêu cụ thể:

Câu 7. Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC cho Ông/bà có đúng hạn không?

Trước hạn

☐

Đúng hạn

☐

Trễ hạn.

☐

Câu 8. Nếu Ông/bà bị trễ hạn trả kết quả thì Cơ quan giải quyết TTHC có báo trước và gửi thư xin lỗi cho Ông/bà không?

Có

☐

Không.

☐

Khác (viết cụ thể):

Câu 9. Ông/bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình về Mức độ tiếp cận các dịch vụ tại cơ quan giải quyết TTHC thông qua các nội dung dưới đây:

- Trục sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy?

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

- Trục sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức không?

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

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức có đầy đủ không?

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

Câu 10. Ông/bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình về các quy định Thủ tục hành chính thông qua các nội dung dưới đây:

- Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, dễ thấy không?

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

- Thành phần hồ sơ mà Ông/bà được yêu cầu nộp là đúng quy định không?

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

- Mức phí/lệ phí mà Ông/bà được yêu cầu nộp là đúng quy định không?

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

- Thời hạn giải quyết công việc của Ông/bà là đúng quy định (tính từ ngày Ông/bà nộp hồ sơ đến ngày nhận kết quả) không?

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

Câu 11. Ông/bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình đối với sự phục vụ của CBCCVC thông qua các nội dung dưới đây:

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/bà không?

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

- Công chức có chăm chú lắng nghe các câu hỏi hoặc ý kiến của Ông/bà không?

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

- Công chức có trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi hoặc ý kiến của Ông/bà không?

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

- Công chức có hướng dẫn Ông/bà kê khai hồ sơ dễ hiểu không?

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

- Công chức có giải quyết công việc cho Ông/bà theo đúng quy định không?

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

- Công chức có tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc không?

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

Câu 12. Ông/bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình đối với Kết quả dịch vụ thông qua các nội dung dưới đây:

- Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/bà là phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được giải quyết đúng hẹn hoặc bị trả hồ sơ) không?

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

- Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/bà có thông tin chính xác không?

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

- Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/bà có đảm bảo tính công bằng không?

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

Câu 13. Ông/bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan về việc giải quyết thủ tục hành chính cho mình chưa?

Có ☐ Chưa có. ☐

Câu 14. Cơ quan có tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/bà không?

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

Câu 15. Cơ quan giải quyết TTHC có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/bà không?

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

Câu 16. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, Ông/bà mong muốn cơ quan hành chính Nhà nước ưu tiên cải cách những nội dung nào dưới đây (Chọn tối đa 4 nội dung)?

Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng. ☐

Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức. ☐

Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính. ☐

Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích. ☐

Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4. ☐

Tiếp tục đơn giản hóa 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. ☐

Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn. ☐

Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực. ☐

Câu 17. Xin Ông/bà đề xuất một vài ý kiến nhằm nâng cao chất lượng phục vụ; hoặc khen ngợi sự phục vụ tốt của cán bộ, công chức, viên chức; hoặc chỉ cụ thể những tiêu cực, những thiếu sót của cán bộ, công chức, viên chức?

.....

.....

.....

Câu 18. Ông/bà nộp hồ sơ giải quyết thuộc lĩnh vực nào dưới đây?

- | | |
|--|--------------------------|
| Lĩnh vực Địa chính (đất đai). | <input type="checkbox"/> |
| Lĩnh vực Tư pháp – Hộ tịch. | <input type="checkbox"/> |
| Lĩnh vực Đầu tư – Xây dựng. | <input type="checkbox"/> |
| Lĩnh vực cấp Giấy phép đăng ký kinh doanh. | <input type="checkbox"/> |
| Lĩnh vực LĐ-TB&XH. | <input type="checkbox"/> |

Chú ý: UBND huyện rất mong nhận được phúc đáp của Ông/bà gửi về UBND huyện thông qua Phòng Nội vụ theo bì thư đã được chuẩn bị sẵn.

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

UBND HUYỆN