

UBND TỈNH ĐỒNG THÁP
SỞ NỘI VỤ

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

**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN,
TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH
NHÀ NƯỚC TẠI TỈNH ĐỒNG THÁP NĂM 2024**

Phần dành cho điều tra viên*:

Đơn vị được khảo sát:

Mã số phiếu (số thứ tự trong danh sách mẫu khảo sát):

Họ và tên điều tra viên:

Tên thủ tục hành chính đang khảo sát:

.....

.....

.....

GIỚI THIỆU KHẢO SÁT

Sở Nội vụ được Ủy ban nhân dân Tỉnh giao hằng năm triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân để biết, hiểu được những nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng cũng như những mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Tỉnh.

Sở Nội vụ kính mong Ông/Bà tham gia trả lời phiếu khảo sát một cách đầy đủ, khách quan. Các thông tin mà Ông/Bà cung cấp trong phiếu khảo sát sẽ được bảo mật theo quy định.

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân hằng năm sẽ được Sở Nội vụ tổng hợp, phân tích, đánh giá, báo cáo Ủy ban nhân dân Tỉnh và công bố công khai kết quả khảo sát.

Phần A. THÔNG TIN CÁ NHÂN CỦA NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU**Ông/Bà đã thực hiện thủ tục hành chính cho ai?*** Cho bản thân, gia đình của Ông/Bà. Cho cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp nơi Ông/Bà làm việc.

<p>* Nếu chọn phương án "<u>Cho bản thân, gia đình của Ông/Bà</u>" thì Ông/Bà vui lòng cho biết:</p> <p>A. Giới tính* :</p> <ol style="list-style-type: none"> Nam Nữ <p>B. Trình độ học vấn* :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tiểu học. Trung học cơ sở. Trung học phổ thông. Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng. Đại học/trên Đại học. Khác (nêu rõ): <p>C. Nghề nghiệp* :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kinh doanh, buôn bán. Làm nông (chăn nuôi, trồng trọt). Nội trợ/Lao động tự do. Học sinh/Học viên/Sinh viên. Hưu trí. Làm việc cho tổ chức/doanh nghiệp. Cán bộ/Công chức/Viên chức/Lực lượng vũ trang. Khác (nêu rõ): <p>D. Độ tuổi* :</p> <ol style="list-style-type: none"> Từ 18 đến 24 tuổi. Từ 25 đến 34 tuổi. Từ 35 đến 49 tuổi. Từ 50 đến 60 tuổi. Trên 60 tuổi. 	<p>* Nếu chọn phương án "<u>Cho cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp nơi Ông/Bà làm việc</u>" thì Ông/Bà vui lòng TRẢ LỜI THÊM các câu hỏi sau:</p> <p>Đ. Nơi Ông/Bà đang làm việc là* :</p> <ol style="list-style-type: none"> Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công lập/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị-xã hội. Doanh nghiệp nhà nước. Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh. Hội/Hiệp hội/Tổ chức phi chính phủ. Khác (nêu rõ): <p>E. Vị trí công việc* :</p> <ol style="list-style-type: none"> Giám đốc/Phó Giám đốc hoặc tương đương. Trưởng phòng/Phó Trưởng phòng hoặc tương đương Kế toán trưởng. Kỹ sư/Kế toán. Nhân viên văn phòng/Kỹ thuật viên. Khác (nêu rõ):
---	---

Phần B. CÂU HỎI KHẢO SÁT

Các câu hỏi dưới đây đánh giá liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính đã nêu ở trên.

Câu 1* : Ông/Bà đã tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính qua những hình thức nào (về thành phần hồ sơ, phí/lệ phí, thời gian giải quyết, cơ quan tiếp nhận)?

- Xem thông tin trên bảng niêm yết thủ tục hành chính.
- Qua hỏi người thân, bạn bè.
- Qua hỏi cán bộ, công chức.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo).
- Qua mạng Internet (Cổng/Trang thông tin điện tử, Zalo, Facebook, ...).
- Qua gọi Tổng đài 1022.
- Khác (nêu rõ):

Câu 2* : Ông/Bà phải đi lại bao nhiêu lần để giải quyết thủ tục hành chính (tính từ lúc nộp hồ sơ đến lúc nhận được kết quả theo giấy hẹn)?

- Đi lại 01 lần (chờ nhận kết quả ngay, nhận kết quả trực tuyến, nhận tại nhà qua bưu điện).
- Đi lại 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).
- Đi lại 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).
- Đi lại từ 04 lần trở lên (do phải bổ sung hồ sơ nhiều lần).

Câu 3* : Công chức tiếp nhận và trả kết quả có gây phiền hà cho Ông/Bà trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hay không?

- Không. Có.

Nếu CÓ, xin Ông/Bà nêu cụ thể (gây phiền hà ra sao)?

.....

.....

Câu 4* : Ông/Bà có phải đưa thêm khoản tiền nào cho công chức tiếp nhận và trả kết quả ngoài khoản phí/lệ phí hay không?

- Không. Có.

Nếu CÓ, xin Ông/Bà nêu cụ thể (đưa tiền để làm gì, đưa cho ai, số tiền bao nhiêu)?

.....

.....

Câu 5*: Ông/Bà có nhận được giấy hẹn trả kết quả sau khi nộp hồ sơ **không** (nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc qua Email/tin nhắn SMS khi nộp hồ sơ trực tuyến)?

- Có nhận được giấy hẹn.
 Không có giấy hẹn, do chờ lấy kết quả ngay.
 Không có giấy hẹn mặc dù công chức có hẹn thời gian lấy kết quả (hẹn miệng).

Câu 5.1: Nếu **NHẬN ĐƯỢC GIẤY HẸN** thì Ông/Bà vui lòng cho biết thời gian nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính có đúng với thời gian trên giấy hẹn hay không?

- Sớm hơn thời gian trên giấy hẹn.
 Đúng với thời gian trên giấy hẹn.
 Trễ hơn thời gian trên giấy hẹn (do cơ quan trả trễ).

Câu 5.2: Nếu **TRỄ HẸN**, xin Ông/Bà cho biết:

- Ông/Bà có nhận được thông báo trước của cơ quan về việc trễ hẹn không?

- Không. Có.

- Ông/Bà có nhận được thư xin lỗi của cơ quan về việc trễ hẹn không?

- Không. Có.

Câu 6*: Ông/Bà có biết về hình thức nộp hồ sơ trực tuyến không?

- Không biết. Có biết.

Câu 6.1: Nếu **CÓ BIẾT**, Ông/Bà có từng sử dụng dịch vụ này chưa?

- Chưa từng. Đã từng.

Câu 6.2. Nếu **ĐÃ TỪNG** sử dụng, xin Ông/Bà cho biết:

- Mức độ hài lòng của mình khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến?

- Hài lòng. Bình thường. Không hài lòng.

- Nếu Ông/Bà cảm thấy chưa hài lòng về dịch vụ công trực tuyến thì hãy cho biết hạn chế của dịch vụ này nằm ở đâu?

.....

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

Nhận định, đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Trung tâm Hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm thấy.					
2. Bên trong Trung tâm Hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả được sắp xếp gọn gàng, sạch sẽ.					
3. Nơi ngồi chờ làm thủ tục hành chính rộng rãi, thoáng mát.					
4. Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm Hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đầy đủ, hoạt động tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn (có nơi đỗ xe; có máy bắt số thứ tự; bàn, ghế, viết đầy đủ; có quạt/máy lạnh; máy tính tra cứu thông tin; tài liệu niêm yết công khai về quy định thủ tục hành chính;...).					
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Các quy định thủ tục hành chính được cập nhật kịp thời, niêm yết công khai tại Trung tâm Hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, Trang Thông tin điện tử.					
6. Các quy định thủ tục hành chính được niêm yết dễ thấy, dễ xem, dễ tìm kiếm thông tin.					
7. Các thành phần hồ sơ (mẫu đơn, tờ khai, các loại giấy tờ có liên quan) dễ hiểu, dễ thực hiện.					
8. Mức phí/lệ phí phải nộp khi thực hiện thủ tục hành chính.					
9. Số ngày giải quyết hồ sơ (tính từ ngày Trung tâm Hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả nhận được hồ sơ hợp lệ đến ngày trả kết quả cho Ông/Bà).					
III. CÔNG CHỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ					
10. Công chức tại Trung tâm Hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả có thái					

Nhận định, đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/Bà.					
11. Công chức tại Trung tâm Hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải đáp kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà.					
12. Công chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ các thành phần hồ sơ, giúp Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.					
13. Công chức hướng dẫn tận tình, chu đáo cho Ông/Bà kê khai các mẫu đơn, tờ khai, các loại giấy tờ có liên quan.					
IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ.					
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác.					

Câu 8* : Ông/Bà có biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cơ quan nơi đã giải quyết thủ tục hành chính cho Ông/Bà không (hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)?

Không biết Có biết.

Câu 8.1: Nếu CÓ BIẾT, Ông/Bà có từng gửi ý kiến góp ý hay phản ánh, kiến nghị đến cơ quan mà Ông/Bà đã thực hiện thủ tục hành chính chưa?

Chưa từng Đã từng.

Câu 8.2: Nếu ĐÃ TỪNG thì xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình đối với các nội dung sau:

Nhận định, đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1. Trung tâm Hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị (hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử).					

Nhận định, đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị qua các hình thức trên.					
3. Trung tâm Hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tiếp nhận và xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà đúng quy định.					
4. Trung tâm Hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà.					

Câu 9* : Ông/Bà có biết về hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị qua Cổng Dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp không?

Không biết. Có biết.

Câu 9.1: Nếu CÓ BIẾT, Ông/Bà có từng gửi ý kiến góp ý hay phản ánh, kiến nghị qua hình thức này chưa?

Chưa từng. Đã từng.

Câu 9.2. Nếu ĐÃ TỪNG thì xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình đối với việc xử lý phản ánh, kiến nghị qua hình thức này như thế nào?

Hài lòng. Bình thường. Không hài lòng.

Câu 10* : Ông/Bà có biết về hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị qua ứng dụng trên thiết bị di động (app di động) không?

Không biết. Có biết.

Câu 10.1: Nếu CÓ BIẾT, Ông/Bà có từng gửi ý kiến góp ý hay phản ánh, kiến nghị qua hình thức này chưa?

Chưa từng. Đã từng.

Câu 10.2. Nếu ĐÃ TỪNG thì xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình đối với việc xử lý phản ánh, kiến nghị qua hình thức này như thế nào?

Hài lòng. Bình thường. Không hài lòng.

Câu 11* : Trong các nội dung dưới đây, xin Ông/Bà cho biết 03 nội dung nào quan trọng nhất cần ưu tiên cải thiện để mang lại sự hài lòng cao hơn cho Ông/Bà trong thời gian tới?

Đơn giản hóa TTHC (loại bỏ các thành phần hồ sơ không cần thiết, không hợp lý; tích hợp, cắt giảm mẫu đơn, tờ khai, các giấy tờ không cần thiết hoặc có nội dung thông tin trùng lặp).

Rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính.

Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền về thủ tục hành chính; cách thức nộp hồ sơ trực tuyến; tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua bưu điện; các kênh tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị (Tổng đài 1022, hộp thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, các trang mạng xã hội).

Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC, nhất là niêm yết công khai trên mạng (Internet).

Nâng cao năng lực (trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ) cho cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức tiếp nhận và trả kết quả.

Cải thiện tinh thần trách nhiệm phục vụ của công chức.

Quan tâm tiếp nhận, xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị.

Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi quan liêu, nhũng nhiễu, tiêu cực trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (nếu có):

.....

.....

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA ÔNG/BÀ!