|  |
| --- |
| Tên Điều tra viên……….………………………….Số điện thoại:……………  |

###### **PHIẾU KHẢO SÁT**

**MẪU PHIẾU KHẢO SÁT**

**Dành cho người dân, tổ chức đánh giá các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh**

**MẪU SỐ 3**

###### **SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2024**

**Lĩnh vực:**

**Tên cơ quan giải quyết:**

**Lời ngõ:** Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước; trên cơ sở các chính sách phát triển kinh tế - xã hội đã triển khai cũng như kết quả giải quyết thủ tục hành chính kính mong Ông/Bà đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước, cho biết mức độ hài lòng và nhu cầu của Ông/Bà thông qua cung cấp thông tin vào phiếu khảo sát.

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

*(Xin Ông/Bà đánh dấu X hoặc khoanh tròn vào ô mà Ông/Bà lựa chọn)*

**A. THÔNG TIN CÁ NHÂN**

**Giới tính**

1. Nam

2. Nữ

**Dân Tộc**

1. Kinh

2. Khác (Xin viết cụ thể):

**Tuổi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Dưới 25  | 2. Từ 25 - 34 | 3. Từ 35 – 49 |
| 4. Từ 50 - 60 | 5. Trên 60 tuổi  |  |

**Trình độ học vấn:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Tiểu học (cấp I)  | 2. Trung học cơ sở (cấp II)  | 3. Trung học phổ thông (cấp III) |
| 4. Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng | 5. Đại học | 6. Trên Đại học |

**Nghề nghiệp:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Làm nội trợ/Lao động tự do | 2. Nghỉ hưu  | 3. Sinh viên  |
| 4. Nông dân  | 5. Công nhân  | 6. Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư |
| 7. Cán bộ/công chức/viên chức. | 8. Khác |  |

**B. XIN ÔNG/BÀ CHO BIẾT Ý KIẾN CỦA MÌNH VỀ CÁC NỘI DUNG SAU**

**Câu 1. Ông/Bà biết việc nộp hồ sơ trực tuyến thông qua kênh nào?**

1. Thông qua người thân, bạn bè.

2. Thông qua cán bộ, công chức xã/phường/thị trấn.

3. Thông qua phương tiện thông tin đại chúng (tivi, đài, báo…).

4. Thông qua Cổng/Trang thông tin điện tử, facebook, zalo,...

5. Qua Băng rôn, tuyên truyền

6. Qua Hội nghị, cuộc họp, đối thoại

7. Hình thức khác:

**Câu 2. Ông/Bà nhận kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến bằng cách nào?** *(Xin Ông/Bà đánh dấu X vào ô mà Ông/Bà lựa chọn)*

🞏 Nhận trực tiếp trên tài khoản đã đăng ký

🞏 Nhận qua email

🞏 Đến trực tiếp Bộ phận một cửa để nhận

🞏 Nhận qua đường bưu chính

🞏 Khác (ghi rõ):……………………………………………………………

**Câu 3. Xin Ông/Bà cho biết hình thức nộp hồ sơ thủ tục hành chính phù hợp với Ông/Bà?**

1. Theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan).

2. Theo hình thức trực tuyến (qua mạng).

3. Qua dịch vụ bưu chính công ích.

**Câu 4. Khi có thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, Ông/Bà có nhận được hướng dẫn rõ ràng và đầy đủ từ các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến của cơ quan hay không?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Không được giải đáp  | 4 | Khá tốt |
| 2 | Ít khi giải đáp hoặc giải đáp sơ sài  | 5 | Rất rõ ràng và đầy đủ |
| 3 | Tạm được  |

**Câu 5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về giao diện của phần mềm/website cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Chưa thân thiện, rất khó theo dõi | 4 | Tương đối dễ theo dõi |
| 2 | Tương đối khó theo dõi | 5 | Rất trực quan, dễ sử dụng |
| 3 | Tạm được |

**Câu 6. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thao tác thực hiện trên phần mềm/website dịch vụ công trực tuyến?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Rắc rối, rất khó thực hiện | 4 | Tương đối dễ thực hiện |
| 2 | Khó thực hiện | 5 | Đơn giản, rất dễ thực hiện |
| 3 | Tạm được |

**Câu 7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự ổn định, thông suốt của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Hầu như không thể truy cập | 4 | Hệ thống chạy khá tốt |
| 2 | Hệ thống thường xuyên bị nghẽn | 5 | Hệ thống chạy rất tốt |
| 3 | Thỉnh thoảng có sự cố |

**Câu 8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần hồ sơ điện tử phải nộp?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Nhiều tờ khai phức tạp, không thực tế | 4 | Thành phần hồ sơ đơn giản |
| 2 | Nhiều giấy tờ, biểu mẫu không cần thiết  | 5 | Thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý |
| 3 | Không nhiều lắm |

**Câu 9. Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu điện tử không?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Gặp rất nhiều khó khăn  | 4 | Hầu như không gặp khó khăn gì |
| 2 | Tương đối khó thực hiện  | 5 | Rất đơn giản, rất dễ thực hiện |
| 3 | Không khó lắm |

**Câu 10. Ông/Bà nhận thấy việc tạo lập và nộp hồ sơ điện tử như thế nào?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Mất rất nhiều thời gian | 4 | Tương đối nhanh |
| 2 | Khá nhiều thời gian | 5 | Thực hiện rất nhanh chóng |
| 3 | Tạm được |

**Câu 11. Ông/Bà thấy chức năng tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ trên phần mềm/website của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến như thế nào?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Gặp rất nhiều khó khăn  | 4 | Hầu như không gặp khó khăn gì |
| 2 | Tương đối khó thực hiện  | 5 | Rất đơn giản, rất dễ thực hiện |
| 3 | Không khó lắm |

**Câu 12. Ông/Bà nhận thấy công chức chuyên môn giao tiếp, ứng xử như thế nào?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền | 4 | Khá tận tình, lịch sự |
| 2 | Thờ ơ, ít tận tình | 5 | Lịch sự, hòa nhã, tận tình |
| 3 | Tạm được |

**Câu 13. Ông/Bà nhận thấy việc kiểm tra, xác minh hồ sơ thủ tục hành chính của công chức như thế nào?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Mất nhiều thời gian, phiền hà | 4 | Tương đối nhanh, có trách nhiệm |
| 2 | Còn chậm chạp | 5 | Rất nhanh chóng, chuyên nghiệp |
| 3 | Tạm được |

**Câu 14. Theo Ông/Bà đánh giá việc công chức trả lời các thông tin, câu hỏi, ý kiến của ông/Bà như thế nào?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Không trả lời | 4 | Tương đối nhanh, có trách nhiệm |
| 2 | Rất lâu | 5 | Rất nhanh chóng, chuyên nghiệp |
| 3 | Tạm được |

**Câu 15. Xin Ông/Bà cho biết về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân trong giải quyết thủ tục hành chính?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Rất nhiều | 4 | Rất ít |
| 2 | Có nhưng không nhiều  | 5 | Không có  |
| 3 | Không biết |

**Câu 16. Ông/Bà cho biết thời gian giải quyết thủ tục hành chính của Ông/bà như thế nào?** *(Xin*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Rất không hài lòng | 4 | Hài lòng |
| 2 | Không hài lòng  | 5 | Rất hài lòng  |
| 3 | Bình thường |

**Câu 17. Mức độ đánh giá về kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Ông/Bà như thế nào?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Rất không hài lòng | 4 | Hài lòng |
| 2 | Không hài lòng  | 5 | Rất hài lòng  |
| 3 | Bình thường |

**Câu 18. Cơ quan có cung cấp thông tin đường dây nóng (tên người tiếp nhận, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website) để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hay không?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Không thấy gì | 4 | Khá đầy đủ |
| 2 | Có nhưng chưa đầy đủ | 5 | Có tất cả thông tin trên |
| 3 | Tạm được |

**Câu 19. Cơ quan có trả lời kịp thời phản ánh kiến nghị của ông/bà hay không?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Không phản hồi lại | 4 | Kịp thời |
| 2 | Có phản hồi nhưng chờ rất lâu | 5 | Rất kịp thời |
| 3 | Bình thường |

**Câu 20. Ông/Bà đánh giá như thế nào về các nội dung câu trả lời của cơ quan có thẩm quyền mà Ông/Bà đã hỏi?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Rất không hài lòng | 4 | Hài lòng |
| 2 | Không hài lòng  | 5 | Rất hài lòng  |
| 3 | Bình thường |

**Câu 21. Xin Ông/Bà cho biết mức độ mong muốn cơ quan nhà nước tập trung ưu tiên nguồn lực để cải thiện chất lượng các vấn đề trong bảng dưới đây?**

| **Nội dung** | **Mức độ mong muốn** |
| --- | --- |
| **Rất nhiều** | **Nhiều** | **Ít** |
| 1. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân. |  |  |  |
| 2. Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân. |  |  |  |
| 3. Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân |  |  |  |
| 4. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân |  |  |  |
| 5. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân |  |  |  |
| 6. Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan nhà nước đối với nhu cầu, sự mong đợi của người dân. |  |  |  |
| 7. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến, góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân. |  |  |  |
| 8. Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của máy cơ quan nhà nước |  |  |  |
| 9. Nâng cao hơn nữa các chính sách quan trọng đối với đơi sống của nhân dân. |  |  |  |
| 10. Nâng cao hơn nữa chất lượng thủ tục hành chính công (việc giải quyết thủ tục hành chính) |  |  |  |

**Xin trân trọng cảm ơn Ông/bà!**