

**Phụ lục 2**  
**MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC**  
(Kèm theo Kế hoạch số \_\_\_\_\_ /KH-UBND ngày \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /2022 của UBND tỉnh)

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH  
SỞ NỘI VỤ

<b>Mã phiếu</b>
TP/Huyện/TX: .....
Phường/Xã/TT: .....
STT: .....

**Mẫu 1**

**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA**  
**CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2022**  
(Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh)

Nhằm xác định mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, từ đó các cấp chính quyền của tỉnh khắc phục những thiếu sót, phục vụ tốt hơn nhu cầu của tổ chức và người dân. Sở Nội vụ kính mong Ông/Bà đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và cho biết mức độ hài lòng và nhu cầu của Ông/Bà thông qua cung cấp thông tin vào phiếu khảo sát. Chúng tôi cam kết giữ bí mật toàn bộ thông tin liên quan đến Ông/Bà.

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà. Xin gửi đến Ông/Bà lời chúc sức khỏe, thành công và hạnh phúc.

-----  
**Ông/Bà đã giải quyết loại công việc, thủ tục hành chính gì trong năm 2022: (Tên dịch vụ hành chính công - do điều tra viên ghi):** .....

**Tên cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:** .....

**HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

**1. Đối với các câu hỏi về mức độ hài lòng**

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) thể hiện mức độ hài lòng mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó 1= Rất không hài lòng, 2 = Không hài lòng, 3= Bình thường, 4=Hài lòng, 5= Rất hài lòng.

**2. Đối với các câu hỏi về mức độ phù hợp**

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) thể hiện mức độ phù hợp mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó 1= Rất không phù hợp, 2 = Không phù hợp, 3= Bình thường, 4=Phù hợp, 5= Rất phù hợp.

**3. Đối với các câu hỏi khác**

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) đứng trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

## PHẦN A. CÁC CÂU HỎI

**Câu 1. Ông/Bà đã nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở cơ quan nào?**

1. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công
2. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở trụ sở cơ quan
3. Tại Phòng làm việc của công chức, viên chức
4. Khác (xin viết cụ thể): .....

**Câu 2. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần để giải quyết thủ tục hành chính (chỉ đề cập đến số lần đi lại để giải quyết 01 thủ tục hành chính đang được Ông/Bà đánh giá ở phiếu này)?**

1. Đi lại 01 lần (chờ nhận kết quả ngay).
2. Đi lại 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).
3. Đi lại 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).
4. Đi lại 04 lần trở lên (do bổ sung hồ sơ nhiều lần).
5. Khác (xin viết cụ thể): .....

**Câu 3. Ông/Bà có bị công chức, viên chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính không?**

1. Không
  2. Có
- Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....
- .....

**Câu 4. Ông/Bà có phải đưa khoản tiền nào cho công chức, viên chức (“tiền bôi trơn”, “tiền bôi dưỡng”, “tiền cảm ơn”...) ngoài nộp phí/lệ phí không?**

1. Không
  2. Có
- Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....

**Câu 5. Ông/Bà có nhận được giấy hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không?**

1. Có giấy hẹn
2. Không có giấy hẹn, do chờ lấy kết quả ngay
3. Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng
4. Không có giấy hẹn, mặc dù phải chờ lấy kết quả qua ngày sau

**Câu 6. Ông/Bà nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính có đúng hẹn không (kết quả giải quyết thủ tục hành chính là giấy phép, giấy chứng nhận hoặc văn bản hành chính từ chối cấp giấy phép/chứng nhận...)?**

1. Đúng hẹn	2. Sớm hơn hẹn	3. Trễ hẹn a) Ông/Bà có nhận được thông báo của cơ quan về việc trễ hẹn không? 1. Không 2. Có b) Ông/Bà có nhận được xin lỗi của cơ quan vì trễ hẹn không? 1. Không 2. Có
-------------	----------------	---

**Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của CQHCNN theo những nội dung dưới đây?**

	<b>Rất hài lòng = 5</b>	<b>Hài lòng = 4</b>	<b>Bình thường = 3</b>	<b>Không hài lòng = 2</b>	<b>Rất không hài lòng = 1</b>
<b>I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
1. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
2. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
3. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với Ông/Bà là đúng quy định	5	4	3	2	1
<b>II. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC</b>					
4. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà	5	4	3	2	1
5. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
6. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
7. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
8. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ	5	4	3	2	1
9. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà theo đúng quy định	5	4	3	2	1
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc	5	4	3	2	1
<b>III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>					
11. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà là phù hợp với 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
12. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
13. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
14. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng	5	4	3	2	1

**Câu 8: Ông/Bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết thủ tục hành chính cho Ông/Bà chưa?**

1. Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Nếu Ông/Bà chọn phương án này, mời Ông/Bà chuyển sang câu số 9.

2. Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Nếu Ông/Bà chọn phương án này, mời Ông/Bà tiếp tục trả lời câu hỏi ngay bên dưới đây trước khi chuyển sang câu số 9.

**- Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị?**

	Rất hài lòng = 5	Hài lòng = 4	Bình thường = 3	Không hài lòng = 2	Rất không hài lòng = 1
1. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
2. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
3. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1

**Câu 9: Xin Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà CQHCCN đang thực hiện?**

	Rất phù hợp =5	Phù hợp =4	Bình thường = 3	Không phù hợp =2	Rất không phù hợp = 1
1. Nhận hồ sơ và trả kết quả tại <u>Trung tâm phục vụ hành chính công</u>	5	4	3	2	1
2. Nhận hồ sơ tại <u>Trung tâm phục vụ hành chính công</u> và trả kết quả qua <u>đường Bưu điện</u> (dịch vụ Bưu chính)	5	4	3	2	1
3. Nhận hồ sơ và trả kết quả qua <u>đường Bưu điện</u> (dịch vụ Bưu chính)	5	4	3	2	1
4. Nhận hồ sơ qua <u>mạng internet</u> (dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4) và trả kết quả tại <u>Trung tâm Phục vụ hành chính công</u>	5	4	3	2	1
5. Nhận hồ sơ qua <u>mạng internet</u> (dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4) và trả kết quả qua <u>đường Bưu điện</u> (dịch vụ Bưu chính)	5	4	3	2	1



## PHẦN B. THÔNG TIN CÁ NHÂN/ ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC

<b>Ông/Bà đã giải quyết TTHC cho ai?</b> <input type="checkbox"/> Cho bản thân, gia đình Ông/Bà <input type="checkbox"/> Cho cơ quan, tổ chức, DN nơi mà Ông/Bà làm việc					
Độ tuổi		Nghề nghiệp		Học vấn	
1. Dưới 25 tuổi	<input type="checkbox"/>	1. Nội trợ/Lao động tự do	<input type="checkbox"/>	1. Tiểu học	<input type="checkbox"/>
2. Từ 25 - 34 tuổi	<input type="checkbox"/>	2. Cán bộ hưu trí	<input type="checkbox"/>	2. Trung học cơ sở	<input type="checkbox"/>
3. Từ 35 – 49 tuổi	<input type="checkbox"/>	3. Sinh viên	<input type="checkbox"/>	3. Trung học phổ thông	<input type="checkbox"/>
4. Từ 50 – 60 tuổi	<input type="checkbox"/>	4. Làm việc tại các tổ chức/ doanh nghiệp tư nhân	<input type="checkbox"/>	4. Dạy nghề/ Trung cấp/ Cao đẳng	<input type="checkbox"/>
5. Từ 60 tuổi trở lên	<input type="checkbox"/>	5. Cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang	<input type="checkbox"/>	5. Đại học/Trên đại học	<input type="checkbox"/>
			6. Khác:.....	6. Khác:.....	
Giới tính		Vị trí công việc của Ông/Bà (nếu là đại diện tổ chức)			
1. Nam	<input type="checkbox"/>	Thủ trưởng đơn vị	<input type="checkbox"/>		
2. Nữ	<input type="checkbox"/>	Lãnh đạo phòng chuyên môn	<input type="checkbox"/>		
		Nhân viên phòng chuyên môn	<input type="checkbox"/>		
		Khác:.....			

*(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin cho quý Ông/Bà là 40.000 đồng/phiếu -  
Nếu có vướng mắc hoặc góp ý, xin liên hệ số điện thoại của Sở Nội vụ 0256.3812655)*

*Xin chân thành cảm ơn Ông/Bà!*

Ngày phỏng vấn: .....

Người thực hiện phỏng vấn: .....

Người kiểm tra: .....

TP/Huyện/TX: .....  
Phường/Xã/TT: .....  
STT: .....

**Mẫu 2**

**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA**  
**CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2022**  
(Đối với các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh  
và cấp huyện, xã thuộc tỉnh)

Nhằm xác định mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, từ đó các cấp chính quyền của tỉnh khắc phục những thiếu sót, phục vụ tốt hơn nhu cầu của tổ chức và người dân. Sở Nội vụ kính mong Ông/Bà đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và cho biết mức độ hài lòng và nhu cầu của Ông/Bà thông qua cung cấp thông tin vào phiếu khảo sát. Chúng tôi cam kết giữ bí mật toàn bộ thông tin liên quan đến Ông/Bà.

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà. Xin gửi đến Ông/Bà lời chúc sức khỏe, thành công và hạnh phúc.

-----  
**Ông/Bà đã giải quyết loại công việc, thủ tục hành chính gì trong năm 2022: (Tên dịch vụ hành chính công - do điều tra viên ghi):** .....

**Tên cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:** .....

**HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

**4. Đối với các câu hỏi về mức độ hài lòng**

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) thể hiện mức độ hài lòng mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó 1= Rất không hài lòng, 2 = Không hài lòng, 3= Bình thường, 4=Hài lòng, 5= Rất hài lòng.

**5. Đối với các câu hỏi về mức độ phù hợp**

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) thể hiện mức độ phù hợp mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó 1= Rất không phù hợp, 2 = Không phù hợp, 3= Bình thường, 4=Phù hợp, 5= Rất phù hợp.

**6. Đối với các câu hỏi khác**

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) đứng trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

## PHẦN A. CÁC CÂU HỎI

**Câu 1. Ông/Bà đã nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở cơ quan nào?**

1. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã/phường/thị trấn
2. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện/thị xã/thành phố
3. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở trụ sở cơ quan
4. Tại Phòng làm việc của công chức, viên chức
4. Khác (xin viết cụ thể): .....

**Câu 2. Ông/Bà biết về cơ quan nơi Ông/Bà nộp hồ sơ và nhận kết quả thủ tục hành chính thông qua hình thức nào (bao gồm các thông tin về tên cơ quan, địa điểm của cơ quan; ngày, giờ làm việc của cơ quan, ...)?**

1. Thông qua người thân, bạn bè
2. Thông qua cán bộ, công chức, viên chức
3. Thông qua loa phát thanh
4. Thông qua phương tiện thông tin đại chúng (tivi, đài, báo...).
5. Thông qua mạng Internet
6. Khác (xin viết cụ thể): .....

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

1. Thông qua người thân, bạn bè
2. Công chức giới thiệu, hướng dẫn
3. Thông qua bảng niêm yết tại trụ sở
4. Tờ rơi hướng dẫn
5. Hội nghị, cuộc họp, đối thoại
6. Cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ
7. Thông qua website (trang tin điện tử)
8. Khác (xin viết cụ thể): .....

**Câu 4. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần để giải quyết thủ tục hành chính (chỉ đề cập đến số lần đi lại để giải quyết 01 thủ tục hành chính đang được Ông/Bà đánh giá ở phiếu này)?**

5. Đi lại 01 lần (chờ nhận kết quả ngay)
6. Đi lại 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)
7. Đi lại 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)
8. Đi lại 04 lần trở lên (do bổ sung hồ sơ nhiều lần)
5. Khác (xin viết cụ thể): .....

**Câu 5. Ông/Bà có bị công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính không?**

3. Không
  4. Có
- Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....

**Câu 6. Ông/Bà có phải đưa khoản tiền nào cho công chức, viên chức (“tiền bôi trơn”, “tiền bồi dưỡng”, “tiền cảm ơn”...) ngoài nộp phí/lệ phí không?**

3. Không
  4. Có
- Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....



**Câu 7. Ông/Bà có nhận được giấy hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không?**

5. Có giấy hẹn
6. Không có giấy hẹn, do chờ lấy kết quả ngay
7. Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng
8. Không có giấy hẹn, mặc dù phải chờ lấy kết quả qua ngày sau

**Câu 8. Ông/Bà nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính có đúng hẹn không** (kết quả giải quyết thủ tục hành chính là giấy phép, giấy chứng nhận hoặc văn bản hành chính từ chối cấp giấy phép/chứng nhận...)?

1. Đúng hẹn	2. Sớm hơn hẹn	4. Trễ hẹn a) Ông/Bà có nhận được thông báo của cơ quan về việc trễ hẹn không? 3. Không 4. Có b) Ông/Bà có nhận được xin lỗi của cơ quan vì trễ hẹn không? 3. Không 4. Có
-------------	----------------	---

**Câu 9. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của CQHCCN theo những nội dung dưới đây?**

	Rất hài lòng = 5	Hài lòng = 4	Bình thường = 3	Không hài lòng = 2	Rất không hài lòng = 1
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	5	4	3	2	1
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính gọn gàng, sạch sẽ.	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ quá trình giải quyết thủ tục hành chính của Ông/Bà đầy đủ. (Gồm bàn, ghế, bút viết, quạt máy/điều hòa, máy tính để tra cứu thông tin, tài liệu niêm yết công khai về quy định thủ tục hành chính)	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ quá trình giải quyết thủ tục hành chính của Ông/Bà hoạt động tốt, dễ sử dụng.	5	4	3	2	1
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
5. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.	5	4	3	2	1
6. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu.	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định.	5	4	3	2	1

	<b>Rất hài lòng =5</b>	<b>Hài lòng =4</b>	<b>Bình thường =3</b>	<b>Không hài lòng =2</b>	<b>Rất không hài lòng =1</b>
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định.	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với Ông/Bà là đúng quy định.	5	4	3	2	1
<b>III. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC</b>					
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà	5	4	3	2	1
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
12. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
13. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
14. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ	5	4	3	2	1
15. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà theo đúng quy định	5	4	3	2	1
16. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc	5	4	3	2	1
<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>					
17. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà là phù hợp với 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
18. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
19. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
20. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng	5	4	3	2	1

**Câu 10: Ông/Bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết thủ tục hành chính cho Ông/Bà chưa?**

1. Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị  
*Nếu Ông/Bà chọn phương án này, mời Ông/Bà chuyển sang câu số 11.*
2. Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị  
*Nếu Ông/Bà chọn phương án này, mời Ông/Bà tiếp tục trả lời câu hỏi ngay bên dưới đây trước khi chuyển sang câu số 11.*

**- Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị?**

	<b>Rất hài lòng = 5</b>	<b>Hài lòng = 4</b>	<b>Bình thường = 3</b>	<b>Không hài lòng = 2</b>	<b>Rất không hài lòng = 1</b>
1. 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
2. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1

**Câu 11: Xin Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định thủ tục hành chính (về thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết công việc, mức phí/lệ phí ...)?**

	<b>Rất phù hợp = 5</b>	<b>Phù hợp = 4</b>	<b>Bình thường = 3</b>	<b>Không phù hợp = 2</b>	<b>Rất không phù hợp = 1</b>
1. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trực tiếp hướng dẫn quy định thủ tục hành chính	5	4	3	2	1
2. Niêm yết quy định thủ tục hành chính trên giấy tại trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	5	4	3	2	1
3. Niêm yết quy định thủ tục hành chính trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh, huyện, cơ quan (mạng internet).	5	4	3	2	1
4. Niêm yết quy định thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia (mạng internet).	5	4	3	2	1

**Câu 12: Xin Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà CQHCCN đang thực hiện?**

	<b>Rất phù hợp =5</b>	<b>Phù hợp =4</b>	<b>Bình thường = 3</b>	<b>Không phù hợp =2</b>	<b>Rất không phù hợp = 1</b>
1. Nhận hồ sơ và trả kết quả tại <u>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả</u>	5	4	3	2	1
2. Nhận hồ sơ tại <u>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả qua đường Bưu điện</u> (dịch vụ Bưu chính)	5	4	3	2	1
3. Nhận hồ sơ và trả kết quả qua <u>đường Bưu điện</u> (dịch vụ Bưu chính)	5	4	3	2	1
4. Nhận hồ sơ <u>qua mạng internet</u> (dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4) và trả kết quả tại <u>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả</u>	5	4	3	2	1
5. Nhận hồ sơ qua <u>mạng internet</u> (dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4) và trả kết quả qua <u>đường Bưu điện</u> (dịch vụ Bưu chính)	5	4	3	2	1

**Câu 13: Xin Ông/Bà cho biết 03 nội dung quan trọng nhất trong các nội dung dưới đây mà Ông/Bà muốn cơ quan hành chính nhà nước ưu tiên cải thiện để mang lại sự hài lòng cao hơn cho Ông/Bà?**

1. Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất tại cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC.
2. Mở rộng các hình thức thông tin về cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và các quy định thủ tục hành chính.
3. Niêm yết công khai quy định thủ tục hành chính kịp thời, đầy đủ, rõ ràng hơn nữa.
4. Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện.
5. Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.
6. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.
7. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
8. Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
9. Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
10. Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
11. Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
12. Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện.
13. Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.
14. Khác (*xin viết cụ thể*):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**PHẦN B. THÔNG TIN CÁ NHÂN/ ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC**

**Ông/Bà đã giải quyết TTHC cho ai?**       Cho bản thân, gia đình Ông/Bà  
 Cho cơ quan, tổ chức, DN nơi mà Ông/Bà làm việc

Độ tuổi		Nghề nghiệp		Học vấn	
1. Dưới 25 tuổi	<input type="checkbox"/>	1. Nội trợ/Lao động tự do	<input type="checkbox"/>	1. Tiểu học	<input type="checkbox"/>
2. Từ 25 - 34 tuổi	<input type="checkbox"/>	2. Cán bộ hưu trí	<input type="checkbox"/>	2. Trung học cơ sở	<input type="checkbox"/>
3. Từ 35 – 49 tuổi	<input type="checkbox"/>	3. Sinh viên	<input type="checkbox"/>	3. Trung học phổ thông	<input type="checkbox"/>
4. Từ 50 – 60 tuổi	<input type="checkbox"/>	4. Làm việc tại các tổ chức/ doanh nghiệp tư nhân	<input type="checkbox"/>	4. Dạy nghề/ Trung cấp/ Cao đẳng	<input type="checkbox"/>
5. Từ 60 tuổi trở lên	<input type="checkbox"/>	5. Cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang	<input type="checkbox"/>	5. Đại học/Trên đại học	<input type="checkbox"/>
		6. Khác:.....		6. Khác:.....	

Giới tính		Vị trí công việc của Ông/Bà (nếu là đại diện tổ chức)	
1. Nam	<input type="checkbox"/>	Thủ trưởng đơn vị	<input type="checkbox"/>
2. Nữ	<input type="checkbox"/>	Lãnh đạo phòng chuyên môn	<input type="checkbox"/>
		Nhân viên phòng chuyên môn	<input type="checkbox"/>
		Khác:.....	

*(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin cho quý Ông/Bà là 40.000 đồng/phiếu -  
 Nếu có vướng mắc hoặc góp ý, xin liên hệ số điện thoại của Sở Nội vụ 0256.3812655)*

**Xin chân thành cảm ơn Ông/Bà!**

-----

Ngày phỏng vấn: .....

Người thực hiện phỏng vấn: .....

Người kiểm tra: .....

