

**Phụ lục 1**  
**MẪU PHIẾU KHẢO SÁT**  
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2024 của UBND tỉnh)

**Mẫu 01**

**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ**  
**CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2024**  
(Áp dụng đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh  
và các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh)

Huyện/Thị xã/Thành phố: .....

Xã/Phường/ Thị trấn: .....

Thôn, Khu phố: .....

**GIỚI THIỆU KHẢO SÁT**

Nhằm đánh giá mức độ hài lòng, ghi nhận những ý kiến góp ý, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; từ đó, đề ra các giải pháp cần thiết để phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, đáp ứng được nhu cầu, mong đợi của người dân trong thời gian tới. Sở Nội vụ trân trọng đề nghị Ông/Bà hỗ trợ thực hiện trả lời phiếu khảo sát này một cách đầy đủ, chính xác, khách quan; Các thông tin mà Ông/Bà cung cấp trong phiếu khảo sát sẽ được bảo mật theo quy định.

Kết quả khảo sát sẽ được Sở Nội vụ tổng hợp, phân tích, xây dựng thành Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và công bố công khai trong toàn tỉnh.

\*\*\*\*\*

**PHẦN A: THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI TRẢ LỜI KHẢO SÁT**

*Xin Ông/Bà đánh dấu "X" vào ô lựa chọn*

<b>Dân tộc</b>	<input type="checkbox"/> Kinh	<b>Giới tính</b>	<input type="checkbox"/> Nam
	<input type="checkbox"/> Khác: .....		<input type="checkbox"/> Nữ
<b>Độ tuổi</b>		<b>Nghề nghiệp</b>	<b>Học vấn</b>
1. Từ 18 đến 25 tuổi	<input type="checkbox"/>	1. Nghỉ hưu	<input type="checkbox"/> 1. Tiểu học
2. Từ 25 đến 34 tuổi	<input type="checkbox"/>	2. Không đi làm	<input type="checkbox"/> 2. Trung học cơ sở
3. Từ 35 đến 49 tuổi	<input type="checkbox"/>	3. Làm công việc tự do	<input type="checkbox"/> 3. Trung học phổ thông
4. Từ 50 đến 60 tuổi	<input type="checkbox"/>	4. Sinh viên	<input type="checkbox"/> 4. Trung cấp/Cao đẳng
5. Trên 60 tuổi	<input type="checkbox"/>	5. Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư	<input type="checkbox"/> 5. Đại học/Trên đại học
<b>Nơi sinh sống</b>		6. Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công	<input type="checkbox"/> 6. Khác
1. Đồng bằng	<input type="checkbox"/>	7. Khác	
2. Miền núi	<input type="checkbox"/>		
3. Đảo	<input type="checkbox"/>		

## PHẦN B. CÁC CÂU HỎI

### **HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

\* **Đối với các câu hỏi về mức độ hài lòng:** Ông/Bà đánh dấu “X” vào ô thể hiện mức độ hài lòng mà Ông/Bà lựa chọn.

\* **Đối với các câu hỏi khác:** Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

\*\*\*

**Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết loại công việc, thủ tục hành chính gì? (Tên dịch vụ hành chính công):**.....

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

**Câu 2. Ông/Bà đã được cung cấp thông tin bằng hình thức nào trong khi nộp hồ sơ?**

1. Bảng niêm yết tại nơi nộp hồ sơ
2. Tài liệu cung cấp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả
3. Màn hình thông báo hướng dẫn
4. Tờ rơi hướng dẫn
5. Trên Trang Thông tin điện tử hướng dẫn nộp hồ sơ (Các Trang Thông tin điện tử: Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh, Trang thông tin điện tử của tỉnh, Trang thông tin điện tử của huyện, Trang thông tin điện tử của cơ quan)
6. Khác (xin viết cụ thể): .....

**Câu 3. 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. 04 lần trở lên (bổ sung hồ sơ nhiều lần để đảm bảo đầy đủ các thành phần hồ sơ theo quy định quy trình giải quyết TTHC).
5. 04 lần trở lên (bổ sung hồ sơ nhiều lần mà không có trong quy định thành phần hồ sơ theo quy trình giải quyết TTHC).
6. Khác (xin viết cụ thể): .....

**Trường hợp Ông/Bà đi lại từ 03 lần trở lên, Ông/Bà có thể cho biết nguyên nhân?**

.....  
 .....  
 .....

**Câu 4. Ông/Bà có nhận được giấy hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không?**

1. Không có giấy hẹn (do chờ lấy kết quả ngay)
2. Không có giấy hẹn (công chức hẹn miệng ngày lấy kết quả)
3. Không có giấy hẹn, mặc dù phải chờ lấy kết quả qua ngày sau
4. Có giấy hẹn và đúng ngày hẹn đến nhận kết quả
5. Có giấy hẹn nhưng thay đổi nhiều lần

**Câu 5. Sau khi nộp hồ sơ, Ông/Bà có phải làm việc với công chức (nơi cơ quan giải quyết TTHC) để trao đổi, kiểm tra, xác minh hay không?**

1. Không 2. Có

Nếu Có, xin Ông/Bà cho biết:

**5.1. Có được thông báo bằng văn bản không?** 1. Không 2. Có

**5.2. Ông/Bà có phải đưa khoản tiền nào cho công chức, viên chức ngoài nộp phí/lệ phí để được giải quyết TTHC không?**

1. Không 2. Có

Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....

**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 hẹn 3. Trễ hẹn

**6.1. Ông/Bà có nhận được thông báo của cơ quan về việc trễ hẹn không?**

1. Không 2. Có

**6.2. Ông/Bà có nhận được thư xin lỗi (văn bản hoặc điện tử) của cơ quan vì trễ hẹn không?**

1. Không 2. Có

**Câu 7. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về các nội dung trong bảng bên dưới đây:**

TT	Nội dung	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không Hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
<b>A</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>					
1	Việc cung cấp các thông tin giải quyết TTHC của cơ quan có dễ tiếp cận, đầy đủ					
2	Ông/Bà cảm thấy dễ dàng khi nộp hồ sơ giải quyết TTHC					
<b>B</b>	<b>Thủ tục hành chính</b>					
3	Thủ tục hành chính mà Ông/Bà thực hiện rõ ràng, dễ thực hiện					
4	Thành phần hồ sơ phải nộp là phù hợp					
5	Thời hạn giải quyết TTHC là phù hợp					
<b>C</b>	<b>Công chức giải quyết công việc</b>					

**Sau khi nộp hồ sơ, công chức giải quyết TTHC của cơ quan có liên hệ trao đổi với Ông/Bà về hồ sơ không?**

1. Nếu Không => Chuyển sang Mục D

2. Nếu Có => Đề nghị Ông/Bà đánh giá về mức độ hài lòng của mình đối với công chức giải quyết



**Câu 9. 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:**

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

**Ý kiến khác (xin viết cụ thể):**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**\* Xin 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 thêm, xin Ông/bà liên hệ Sở Nội vụ tỉnh Bình Định, Số điện thoại: 0256.3812655.**

**Xin chân thành cảm ơn Ông/Bà!**

**Phần dành cho điều tra viên**

Mã số phiếu:.....

Họ tên điều tra viên:.....

Số điện thoại điều tra viên:.....

Số điện thoại của người trả lời phiếu:.....



**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ**  
**CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2024**  
*(Áp dụng đối với UBND các huyện, thị xã, thành phố)*

Huyện/Thị xã/Thành phố: .....

Xã/Phường/ Thị trấn: .....

Thôn, Khu phố: .....

**GIỚI THIỆU KHẢO SÁT**

Nhằm đánh giá mức độ hài lòng, ghi nhận những ý kiến góp ý, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; từ đó, đề ra các giải pháp cần thiết để phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, đáp ứng được nhu cầu, mong đợi của người dân trong thời gian tới. Sở Nội vụ trân trọng đề nghị Ông/Bà hỗ trợ thực hiện trả lời phiếu khảo sát này một cách đầy đủ, chính xác, khách quan; Các thông tin mà Ông/Bà cung cấp trong phiếu khảo sát sẽ được bảo mật theo quy định.

Kết quả khảo sát sẽ được Sở Nội vụ tổng hợp, phân tích, xây dựng thành Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và công bố công khai trong toàn tỉnh.

\*\*\*\*\*

**PHẦN A: THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI TRẢ LỜI KHẢO SÁT**

*Xin Ông/Bà đánh dấu “X” vào ô lựa chọn*

<b>Dân tộc</b>	<input type="checkbox"/> Kinh	<b>Giới tính</b>	<input type="checkbox"/> Nam		
	<input type="checkbox"/> Khác: .....		<input type="checkbox"/> Nữ		
<b>Độ tuổi</b>		<b>Nghề nghiệp</b>	<b>Học vấn</b>		
1. Từ 18 đến 25 tuổi	<input type="checkbox"/>	1. Nghỉ hưu	<input type="checkbox"/>	1. Tiểu học	<input type="checkbox"/>
2. Từ 25 đến 34 tuổi	<input type="checkbox"/>	2. Không đi làm	<input type="checkbox"/>	2. Trung học cơ sở	<input type="checkbox"/>
3. Từ 35 đến 49 tuổi	<input type="checkbox"/>	3. Làm công việc tự do	<input type="checkbox"/>	3. Trung học phổ thông	<input type="checkbox"/>
4. Từ 50 đến 60 tuổi	<input type="checkbox"/>	4. Sinh viên	<input type="checkbox"/>	4. Trung cấp/Cao đẳng	<input type="checkbox"/>
5. Trên 60 tuổi	<input type="checkbox"/>	5. Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư	<input type="checkbox"/>	5. Đại học/Trên đại học	<input type="checkbox"/>
<b>Nơi sinh sống</b>		6. Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công	<input type="checkbox"/>	6. Khác	
1. Đồng bằng	<input type="checkbox"/>	7. Khác			
2. Miền núi	<input type="checkbox"/>				
3. Đảo	<input type="checkbox"/>				

## PHẦN B. CÁC CÂU HỎI

### **HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

\* **Đối với các câu hỏi về mức độ hài lòng:** Ông/Bà đánh dấu “X” vào ô thể hiện mức độ hài lòng mà Ông/Bà lựa chọn.

\* **Đối với các câu hỏi khác:** Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

\*\*\*

**Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết loại công việc, thủ tục hành chính gì (Tên dịch vụ hành chính công):**.....

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

**Câu 2. Ông/Bà đã được cung cấp thông tin bằng hình thức nào trong khi nộp hồ sơ?**

1. Bảng niêm yết tại nơi nộp hồ sơ
2. Tài liệu cung cấp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả
3. Màn hình thông báo hướng dẫn
4. Tờ rơi hướng dẫn
5. Trên Trang Thông tin điện tử hướng dẫn nộp hồ sơ (Các Trang Thông tin điện tử: Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh, Trang thông tin điện tử của tỉnh, Trang thông tin điện tử của huyện, Trang thông tin điện tử của cơ quan)
6. Khác (xin viết cụ thể): .....

**Câu 3. 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. 04 lần trở lên (bổ sung hồ sơ nhiều lần để đảm bảo đầy đủ các thành phần hồ sơ theo quy định quy trình giải quyết TTHC).
5. 04 lần trở lên (bổ sung hồ sơ nhiều lần mà không có trong quy định thành phần hồ sơ theo quy trình giải quyết TTHC).
6. Khác (xin viết cụ thể): .....

**Trường hợp Ông/Bà đi lại từ 03 lần trở lên, Ông/Bà có thể cho biết nguyên nhân?**

.....  
 .....  
 .....

**Câu 4. Ông/Bà có nhận được giấy hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không?**

1. Không có giấy hẹn (do chờ lấy kết quả ngay)
2. Không có giấy hẹn (công chức hẹn miệng ngày lấy kết quả)
3. Không có giấy hẹn, mặc dù phải chờ lấy kết quả qua ngày sau
4. Có giấy hẹn và đúng ngày hẹn đến nhận kết quả
5. Có giấy hẹn nhưng thay đổi nhiều lần



**Câu 5. Sau khi nộp hồ sơ, Ông/Bà có phải làm việc với công chức (nơi cơ quan giải quyết TTHC) để trao đổi, kiểm tra, xác minh hay không?**

1. Không 2. Có

Nếu Có, xin Ông/Bà cho biết

**5.1. Có được thông báo bằng văn bản không?** 1. Không 2. Có

**5.2. 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 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 hẹn 3. Trễ hẹn

**6.1. Ông/Bà có nhận được thông báo của cơ quan về việc trễ hẹn không?**

1. Không 2. Có

**6.2. Ông/Bà có nhận được thư xin lỗi (văn bản hoặc điện tử) của cơ quan vì trễ hẹn không?**

1. Không 2. Có

**Câu 7. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung trong bảng dưới đây:**

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không Hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
<b>I</b>	<b>VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI CỦA ĐỊA PHƯƠNG</b>					
<b>A</b>	<b>Trách nhiệm giải trình của cơ quan</b>					
1	Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy					
2	Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân					
<b>B</b>	<b>Tổ chức lấy ý kiến của người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách</b>					
3	Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng					
4	Việc tiếp thu, ghi nhận của cơ quan nhà nước đối với các ý kiến đóng góp của người dân với các chính sách đã tổ chức lấy ý kiến					
<b>C</b>	<b>Thực hiện chính sách</b>					

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không Hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
5	Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp ( <i>Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...</i> )					
6	Việc thực hiện các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế					
7	Việc thực hiện các quy định về chương trình giảng dạy, tuyển học sinh, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập					
8	Việc thực hiện các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...					
9	Việc thực hiện các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...					
10	Việc thực hiện các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công; người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...					
<b>D</b>	<b><i>Kết quả, tác động của chính sách</i></b>					
11	Việc triển khai thực hiện chính sách đã góp phần giúp cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.					
12	Việc triển khai thực hiện chính sách đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.					
<b>II</b>	<b>VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>					
<b>A</b>	<b><i>Tiếp cận dịch vụ</i></b>					
13	Việc cung cấp thông tin giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân					
14	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy					
15	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC sạch sẽ, văn minh					
16	Ông/Bà cảm thấy dễ dàng khi nộp hồ sơ giải quyết TTHC					

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không Hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
<b>B</b>	<b>Thủ tục hành chính</b>					
17	Thủ tục hành chính mà Ông/Bà thực hiện rõ ràng, dễ thực hiện					
18	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà nộp để giải quyết thủ tục hành chính là phù hợp					
19	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là phù hợp					
<b>C</b>	<b>Công chức giải quyết công việc</b>					
<b>Sau khi nộp hồ sơ, công chức giải quyết TTHC của cơ quan có liên hệ trao đổi với Ông/Bà về hồ sơ không?</b>						
1. Nếu Không => Chuyển sang Mục D						
2. Nếu Có => Đề nghị Ông/Bà đánh giá về mức độ hài lòng của mình đối với công chức giải quyết TTHC ở các nội dung sau:						
20	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân					
21	Công chức cung cấp thông tin, hướng dẫn rõ ràng					
22	Công chức tận tình trong giải quyết công việc					
<b>D</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>					
23	Ông/Bà hài lòng về kết quả TTHC sau khi thực hiện (về các nội dung: Thông tin đúng, đầy đủ, đúng hẹn)					
<b>E</b>	<b>Cơ quan chính quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</b>					
<b>Ông/Bà có từng gửi phản ánh, kiến nghị đến cơ quan giải quyết TTHC của Ông/Bà hay không?</b>						
1. Nếu Không => Ông/Bà có thể cho biết nguyên nhân ở Câu 8						
2. Nếu Có => Đề nghị Ông/Bà đánh giá về mức độ hài lòng của mình đối với các nội dung sau:						
24	Việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng, thuận tiện					
25	Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trả lời, phản hồi kịp thời					
26	Nội dung trả lời đúng, phù hợp					

**Câu 8. Xin Ông/Bà cho biết lý do cụ thể của các đánh giá “Không hài lòng”/“Rất không hài lòng” với nội dung ở Câu 7 hoặc nguyên nhân chưa từng gửi phản ánh, kiến nghị đến cơ quan giải quyết TTHC của Ông/Bà**

.....

.....

.....

.....

.....

**Câu 9. 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:**

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

**Ý kiến khác (xin viết cụ thể):**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**\* Xin 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 thêm, xin Ông/bà liên hệ Sở Nội vụ tỉnh Bình Định, Số điện thoại: 0256.3812655.**

**Xin chân thành cảm ơn Ông/Bà!**

**Phần dành cho điều tra viên**

Mã số phiếu:.....

Họ tên điều tra viên:.....

Số điện thoại điều tra viên:.....

Số điện thoại của người trả lời phiếu:.....