

Phụ lục
MẪU PHIẾU KHẢO SÁT
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2025 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 2025
(Áp dụng đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh)

Xã/Phường:
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, **nhất là giai đoạn sau khi chính quyền địa phương hai cấp đi vào hoạt động**; 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.

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết rằng những thông tin mà Ông/bà cung cấp **hoàn toàn được giữ bí mật** và các câu trả lời của Ông/bà chỉ được sử dụng cho mục đích đánh giá công tác cải cách hành chính.

Kết quả khảo sát sẽ được Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh 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

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

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 nộp hồ sơ TTHC và nhận kết quả tại Bộ phận nào?

1. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả.
2. Tại Văn thư cơ quan hành chính nhà nước.
3. Tại Phòng chuyên môn cơ quan hành chính nhà nước.
4. Nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công.
5. Nộp hồ sơ qua bưu điện (dịch vụ bưu chính công ích).
6. Khác (xin viết cụ thể).....

Câu 2. Ông/bà biết về quy định TTHC (gồm thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết, thời hạn giải quyết, mức phí/lệ phí) thông qua hình thức nào?

1. Thông qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả.
2. Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả.
3. 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 cơ quan)
4. Thông qua người thân, bạn bè.
5. Thông qua các phương tiện truyền thông.
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. Thời gian ông bà chờ nộp hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận một cửa?

1. 1 tiếng đồng hồ
2. 2 tiếng đồng hồ
3. 3 tiếng đồng hồ
4. Khác (xin viết cụ thể).....

Câu 6. 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:

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

6.2. 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 7. 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

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

1. Không
2. Có

7.2 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 8. 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
I	Tiếp cận dịch vụ					
1	Việc cung cấp các thông tin giải quyết TTHC của					

TT	Nội dung	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không Hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	cơ quan có dễ tiếp cận, đầy đủ					
2	Ông/Bà cảm thấy dễ dàng khi nộp hồ sơ giải quyết TTHC					
II	Thủ tục hành chính					
3	Thủ tục hành chính được niêm yết đầy đủ, công khai dễ thấy					
4	Thành phần hồ sơ mà ông/bà nộp là đúng quy định					
5	Mức phí/lệ phí ông/bà phải nộp là đúng quy định					
6	Thời hạn giải quyết TTHC ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định					
7	Thời gian ngồi chờ nộp hồ sơ					
III	Cán bộ, Công chức tiếp nhận hồ sơ TTHC					
8	Cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân					
9	Cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả hướng dẫn kê khai hồ sơ hồ sơ 1 lần là ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ					
10	Cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả cung cấp thông tin, hướng dẫn rõ ràng					
11	Cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và Trả kết trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân					
12	Cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và Trả kết trả lời tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc					
13	Cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và Trả kết trả lời tận tình trong giải quyết công việc					
IV	Kết quả giải quyết TTHC					
14	Ông/Bà hài lòng về kết quả TTHC sau khi thực hiện (về các nội dung: Thông tin đúng, đầy đủ,					

TT	Nội dung	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không Hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	đúng hẹn)					
V	<i>Đối với người dân, tổ chức thực hiện hồ sơ trực tuyến</i>					
15	Ông/bà có dễ dàng nộp hồ sơ trực tuyến					
16	Ông/bà có phải cung cấp lại các giấy tờ mà lần nộp hồ sơ trước đã từng cung cấp không					
17	Ông/bà có dễ dàng nhận kết quả hồ sơ trực tuyến					
18	Ông/bà có dễ dàng nộp phí trực tuyến					
VI	<i>Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị</i>					
18	Trung tâm/Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức					
19	Ông/bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị					
20	Trung tâm/Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trả lời, phản hồi kịp thời					
21	Nội dung trả lời đúng, phù hợp					

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 chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.			
8	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân			

9	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC			
10	Tiếp tục đơn giản hóa các TTHC			
11	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC			
12	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan nhà nước			

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 Văn phòng UBND tỉnh Gia Lai.***

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:.....

lu

Mẫu 02

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 cấp xã)

Xã/Phường:

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, **nhất là giai đoạn sau khi chính quyền địa phương hai cấp đi vào hoạt động**; 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.

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết rằng những thông tin mà Ông/bà cung cấp **hoàn toàn được giữ bí mật** và các câu trả lời của Ông/bà chỉ được sử dụng cho mục đích đánh giá công tác cải cách hành chính.

Kết quả khảo sát sẽ được Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh 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

Dân tộc ☐ Kinh ☐ Khác:		Giới tính ☐ Nam ☐ Nữ	
Độ tuổi		Nghề nghiệp	
1. Từ 18 đến 25 tuổi	☐	1. Nghỉ hưu	☐
2. Từ 25 đến 34 tuổi	☐	2. Không đi làm	☐
3. Từ 35 đến 49 tuổi	☐	3. Làm công việc tự do	☐
4. Từ 50 đến 60 tuổi	☐	4. Sinh viên	☐
5. Trên 60 tuổi	☐	5. Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư	☐
Nơi sinh sống		6. Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công	☐
1. Đồng bằng	☐	7. Khác	☐
2. Miền núi	☐		
3. Đảo	☐		

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 nộp hồ sơ TTHC và nhận kết quả tại Bộ phận nào?

1. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả.
2. Tại Văn thư cơ quan hành chính nhà nước.
3. Tại Phòng chuyên môn cơ quan hành chính nhà nước.
4. Nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công.
5. Nộp hồ sơ qua bưu điện (dịch vụ bưu chính công ích).
6. Khác (xin viết cụ thể).....

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

1. Thông qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả.
2. Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả.
3. 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 cơ quan)
4. Thông qua người thân, bạn bè.
5. Thông qua các phương tiện truyền thông.
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. Thời gian ông bà chờ nộp hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận một cửa?

1. 1 tiếng đồng hồ
2. 2 tiếng đồng hồ

3. 3 tiếng đồng hồ

4. Khác (xin viết cụ thể).....

Câu 6. 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

6.1. Có được thông báo bằng văn bản không?

1. Không

2. Có

6.2. 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?

1. Không

2. Có

Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....

Câu 7. 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

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

1. Không

2. Có

7.2 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 8. 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
I	VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI CỦA ĐỊA PHƯƠNG					
A	Trách nhiệm giải trình của cơ quan					
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	Tổ chức lấy ý kiến của người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách					
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					

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không Hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	đã tổ chức lấy ý kiến					
C	Thực hiện chính sách					
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...					
D	Kết quả, tác động của chính sách					
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.					
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
A	Tiếp cận dịch vụ					
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					

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không Hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
16	Ông/Bà cảm thấy dễ dàng khi nộp hồ sơ giải quyết TTHC					
B	Thủ tục hành chính					
17	Thủ tục hành chính được niêm yết, công khai dễ thấy					
18	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ, chính xác					
19	Thành phần hồ sơ mà ông/bà nộp là đúng quy định					
20	Mức phí/lệ phí ông/bà phải nộp là đúng quy định					
21	Thời hạn giải quyết TTHC ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định					
22	Thời gian ngồi chờ nộp hồ sơ					
C.	Đối với người dân, tổ chức thực hiện hồ sơ trực tuyến					
23	Ông/bà có dễ dàng nộp hồ sơ trực tuyến					
24	Ông/bà có phải cung cấp lại các giấy tờ mà lần nộp hồ sơ trước đã từng cung cấp không					
25	Ông/bà có dễ dàng nhận kết quả hồ sơ trực tuyến					
26	Ông/bà có dễ dàng nộp phí trực tuyến					
D	Cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ TTHC					
27	Cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân					
28	Cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả hướng dẫn kê khai hồ sơ hồ sơ 1 lần là ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ					
29	Cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả cung cấp thông tin, hướng dẫn rõ ràng					
30	Cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và Trả kết trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân					
31	Cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và Trả kết trả lời tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc					

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không Hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
32	Cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và Trả kết trả lời tận tình trong giải quyết công việc					
D	Kết quả giải quyết TTHC					
33	Kết quả giải quyết TTHC cho người dân được trả đúng hẹn					
34	Kết quả giải quyết TTHC cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác					
35	Kết quả giải quyết TTHC cho người dân đảm bảo tính công bằng					
E	Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân					
36	Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức					
37	Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định					
38	Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trả lời, phản hồi kịp thời					
39	Nội dung trả lời đúng, phù hợp					

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 chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.			
7	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan nhà nước đối với nhu cầu, mong đợi của các tổ chức, cá nhân			
8	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.			
9	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân			
10	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.			

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 Văn phòng UBND tỉnh***

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:.....

Đu