

Khảo sát viên:.....

SĐT:.....

MĐB:.....

T2

MKH:.....

Phiếu số:.....

## PHIẾU KHẢO SÁT

Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân

đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa

(Lấy ý kiến đối với khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa)

Để giúp các cơ quan hành chính tỉnh Khánh Hòa phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn, Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa trân trọng đề nghị quý Ông/Bà vui lòng hỗ trợ thực hiện Phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết những thông tin được cung cấp nhằm mục đích nâng cao chất lượng phục vụ và bảo mật thông tin liên quan đến quý Ông/Bà.

---\*\*\*---

Quý Ông/Bà vui lòng ghi đầy đủ ý kiến vào chỗ trống, đánh dấu chéo (X) hoặc khoanh tròn vào ô vuông, ô có ghi số thứ tự (1,2,3,...):

**A. Sở, ban, ngành được Ông/Bà đánh giá (ghi tắt là cơ quan):**

**B. Năm 2024, Ông/Bà đã nộp hồ sơ để giải quyết thủ tục, công việc gì trực tiếp tại cơ quan được đánh giá?** (ví dụ: đăng ký kinh doanh, xin phép xây dựng, đổi giấy phép lái xe, cấp lý lịch tư pháp, thông báo khuyến mãi,...)

Xin ghi rõ 01 loại thủ tục/công việc:

**C. Đây là lần thứ mấy Ông/Bà nộp hồ sơ để giải quyết 01 thủ tục/công việc tại cơ quan trong năm:**

☐ 1 Lần 01

☐ 2 Lần 02

☐ 3 Từ 03 lần trở lên

**1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa và cơ quan, nơi Ông/Bà đến giải quyết công việc, đã cung cấp những thông tin nào sau đây? (chọn tất cả những thông tin mà cơ quan đã cung cấp)**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Thông tin thủ tục hành chính/công việc (trong đó có cách thức thực hiện, phí, lệ phí)                               | <input type="checkbox"/> Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet |
| <input type="checkbox"/> Các mẫu đơn, tờ khai  | <input type="checkbox"/> Hướng dẫn sử dụng dịch vụ bưu chính công ích     |
| <input type="checkbox"/> Bộ hồ sơ mẫu  | <input type="checkbox"/> Thời gian, quy định làm việc của Bộ phận một cửa |
| <input type="checkbox"/> Các tiện ích khác liên quan như: tra cứu hồ sơ, thanh toán trực tuyến, khai thác kết quả giải quyết bản điện tử,... |   |

1a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần **cung cấp thêm** những thông tin nào? Xin ghi rõ:

**2. Ông/Bà cho biết những thông tin tại câu 1 được cung cấp thông qua những hình thức nào sau đây? (chọn tất cả những hình thức mà Ông/Bà biết)**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Công chức, viên chức giới thiệu, hướng dẫn               | <input type="checkbox"/> Báo, đài, loa phát thanh            |
| <input type="checkbox"/> Qua người thân, bạn bè                                   | <input type="checkbox"/> Hội nghị, cuộc họp, đối thoại       |
| <input type="checkbox"/> Website, mạng xã hội (Zalo, Facebook,...)                | <input type="checkbox"/> Tờ rơi, băng rôn, pano tuyên truyền |
| <input type="checkbox"/> Bảng niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh | <input type="checkbox"/> Hình thức khác:.....                |

2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần **bổ sung thêm** hình thức thông tin nào khác?

3. Khi đến Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Ông/Bà có được nhân viên Trung tâm hướng dẫn khu vực, quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả không?

- |   |                      |
|---|----------------------|
| 1 | Không được hướng dẫn |
| 2 | Hướng dẫn sơ sài     |
| 3 | Tạm được             |

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| 4 | Khá tốt               |
| 5 | Rất rõ ràng và đầy đủ |

4. Khi có thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ công, Ông/Bà có được công chức tiếp nhận hồ sơ giải đáp, hướng dẫn rõ ràng và đầy đủ hay không?

- |   |                     |
|---|---------------------|
| 1 | Không được giải đáp |
| 2 | Giải đáp sơ sài     |
| 3 | Tạm được            |

- |   |  |
|---|--|
| 4 | Khá tốt                                    |
| 5 | Rất rõ ràng và đầy đủ/Không có thắc mắc gì |

5. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ của Ông/Bà, công chức có chủ động trao đổi và cung cấp thêm các thông tin khác hay không?

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Không                                  |
| 2 | Rất ít khi                             |
| 3 | Có trao đổi và cung cấp thêm thông tin |

- |   |  |
|---|--|
| 4 | Cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu |
| 5 | Rất chủ động và tích cực cung cấp thêm |

6. Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc bố trí các khu vực (như: khu vực cung cấp thông tin, khu vực ngồi chờ, khu vực viết hồ sơ, khu vực tiếp nhận/trả kết quả,...) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh?

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| 1 | Không khoa học, rất bất tiện |
| 2 | Chưa khoa học, còn bất tiện  |
| 3 | Tạm được                     |

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| 4 | Khá khoa học, hợp lý         |
| 5 | Khoa học, hợp lý, thuận tiện |

6a. Nếu còn **bất tiện**, vui lòng cho biết vì sao?

7. Theo Ông/Bà, các trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có đáp ứng nhu cầu cho người dân, doanh nghiệp khi giao dịch thủ tục, công việc hay không?

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 1 | Hoàn toàn không đáp ứng              |
| 2 | Chưa đáp ứng, nhiều thiết bị hư hỏng |
| 3 | Tạm được                             |

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 4 | Khá đầy đủ, đáp ứng nhu cầu      |
| 5 | Đầy đủ, tiện lợi, chất lượng tốt |

7a. Nếu **chưa đáp ứng**, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh cần bổ sung thêm trang thiết bị nào (có thể chọn nhiều đáp án) sau đây:

- ☐ Ghế ngồi chờ, bàn viết hồ sơ và văn phòng phẩm
- ☐ Quạt hoặc máy lạnh
- ☐ Nước uống cho khách đến giao dịch
- ☐ Bảng niêm yết, thông báo thông tin
- ☐ Máy lấy số xếp hàng tự động, màn hình thông báo số thứ tự
- ☐ Máy tính tra cứu thủ tục, thông tin hồ sơ, nộp hồ sơ trực tuyến
- ☐ Máy scan (quét) hoặc máy photocopy hồ sơ
- ☐ Khác (xin ghi rõ): .....

**8. Ông/Bà nhận thấy nội dung thủ tục hành chính được niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công trực tuyến tỉnh hoặc trên Trang thông tin điện tử cơ quan có đầy đủ, dễ hiểu hay không?**

- |   |  |   |                                      |
|---|--|---|--------------------------------------|
| 1 | Không thấy niêm yết                    | 4 | Niêm yết khá đầy đủ                  |
| 2 | Có niêm yết nhưng tra cứu còn bất tiện | 5 | Niêm yết đầy đủ, rõ ràng, dễ tra cứu |
| 3 | Tạm được                               |   |                                      |

Ý kiến khác: .....

**9. Từ các thông tin do cơ quan cung cấp hoặc công chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn, Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu hay 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           |   |                                |

9a. Nếu **khó thực hiện**, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ lý do: .....

**10. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần giấy tờ hồ sơ phải nộp?**

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

10a. Nếu **chọn 1 hoặc 2**, xin Ông/Bà cho biết loại giấy tờ nào phức tạp hoặc không cần thiết? .....

10b. Công chức có yêu cầu hoặc hướng dẫn Ông/Bà nộp các giấy tờ **không có** trong quy định thủ tục hành chính hay không?

☐ Không; ☐ Có (xin ghi rõ:.....)

**11. Hồ sơ của Ông/Bà được tiếp nhận ngay lần đầu hay bị trả lại để bổ sung?**

☐ **Tiếp nhận ngay lần đầu** (Nếu chọn phương án này thì vui lòng trả lời tiếp **Câu 13**)

☐ **Trả lại để bổ sung** (Nếu chọn phương án này vui lòng trả lời tiếp **Câu 11a, 12**)

11a. Nếu **trả lại để bổ sung**, công chức một cửa hướng dẫn Ông/Bà hoàn thiện hồ sơ bằng cách nào?

- |   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | Không hướng dẫn, chỉ nói là chưa đầy đủ, phải làm lại | 4 | Bằng Phiếu hướng dẫn, nhưng công chức không ký xác nhận           |
| 2 | Hướng dẫn bằng miệng, không rõ ràng                   | 5 | Bằng Phiếu hướng dẫn, thông tin rất cụ thể, công chức ký xác nhận |
| 3 | Hướng dẫn bằng cách viết tay vào giấy                 |   |   |

**12. Ông/Bà phải thực hiện bổ sung bao nhiêu lần hồ sơ mới được hoàn thiện và được cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả?**

- |   |                |   |                          |
|---|----------------|---|--------------------------|
| 1 | 05 lần trở lên | 4 | 02 lần                   |
| 2 | 04 lần         | 5 | 01 lần là được tiếp nhận |
| 3 | 03 lần         |   |                          |

12a. Trường hợp từ 02 lần trở lên thì nguyên nhân tại sao? (chọn tối đa 2 ô)

- ☐ Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- ☐ Do công chức hướng dẫn không rõ ràng, đầy đủ
- ☐ Mỗi lần công chức chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau yêu cầu bổ sung tiếp
- ☐ Làm theo đúng hướng dẫn lần trước, nhưng lần sau gặp công chức khác hướng dẫn khác với lần trước
- ☐ Ý kiến khác: .....

13. Ông/Bà nhận thấy trình tự giải quyết hồ sơ của cơ quan có đảm bảo theo quy định hoặc quy trình giải quyết được công khai?

- |   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | Nhiều bước không có trong quy định, quy trình được công khai  | 4 | Cơ bản đảm bảo quy định, quy trình được công khai |
| 2 | Không đúng quy định, quy trình được công khai                 | 5 | Đúng quy định, quy trình được công khai           |
| 3 | Cơ bản đảm bảo quy định, quy trình nhưng chưa phù hợp thực tế |   |   |

13a. Nếu chưa đảm bảo, vui lòng nêu cụ thể:

.....

14. Khi đến làm việc, Ông/Bà có phải chờ đợi hay không?

- |   |                                       |   |                                    |
|---|---------------------------------------|---|------------------------------------|
| 1 | Phải chờ đợi rất lâu (trên 1 giờ)     | 4 | Công chức tiếp đón tương đối nhanh |
| 2 | Chờ đợi khá lâu (trên 30 phút)        | 5 | Được đón tiếp ngay                 |
| 3 | Phải chờ không lâu lắm (trên 15 phút) |   |                                    |

14a. Nếu Ông/Bà phải chờ đợi, công chức đang làm gì?

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Do khách đông, chưa đến lượt                                |
| 2 | Đến lượt nhưng công chức làm việc riêng chưa tiếp nhận ngay |
| 3 | Đến lượt nhưng công chức vắng mặt                           |

15. Theo Ông/Bà, việc tiếp nhận hồ sơ có công bằng hay không?

- |   |                                     |   |                                  |
|---|-------------------------------------|---|----------------------------------|
| 1 | Không có thứ tự, ưu tiên người quen | 4 | Nhìn chung là không có vấn đề gì |
| 2 | Có trường hợp không công bằng       | 5 | Rất minh bạch, công bằng         |
| 3 | Tạm được                            |   |                                  |

15a. Ông/Bà có gặp trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ từ chối tiếp nhận vì cho rằng hồ sơ không thể giải quyết hay không? ☐ Có ☐ Không

15b. Nếu Có, Ông/Bà gặp trường hợp nào sau đây:

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Công chức giải thích lý do thỏa đáng, hợp lý, thuyết phục hoặc hướng dẫn liên hệ đúng nơi có trách nhiệm tiếp nhận |
| 2 | Công chức có giải thích lý do nhưng Ông/Bà cảm thấy không thỏa đáng  |
| 3 | Công chức không giải thích lý do từ chối tiếp nhận hồ sơ   |

16. Ông/Bà nhận thấy nhân viên hỗ trợ, hướng dẫn tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh 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                         |   |                            |

16a. Nếu rơi vào **trường hợp 1 hoặc 2**, Ông/Bà vui lòng cho biết tên nhân viên?

**17. Ông/Bà nhận thấy công chức tiếp nhận hồ sơ giao tiếp, ứng xử như thế nào?**

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền |
| 2 | Thờ ơ, ít tận tình               |
| 3 | Tạm được                         |

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 4 | Khá tận tình, lịch sự      |
| 5 | Lịch sự, hòa nhã, tận tình |

17a. Nếu rơi vào **trường hợp 1 hoặc 2**, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức?

17b. Ngoài công chức tiếp nhận hồ sơ, Ông/Bà nhận thấy nhân viên khác (như bảo vệ, tiếp đón, hướng dẫn, ...) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công trực tuyến như thế nào?

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền |
| 2 | Thờ ơ, ít tận tình               |
| 3 | Tạm được                         |

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 4 | Khá tận tình, lịch sự      |
| 5 | Lịch sự, hòa nhã, tận tình |

Nếu rơi vào **trường hợp 1 hoặc 2**, Ông/Bà vui lòng cho biết vị trí và tên nhân viên?

**18. Ông/Bà nhận thấy công chức tiếp nhận hồ sơ như thế nào?**

- |   |                         |
|---|-------------------------|
| 1 | Mất rất nhiều thời gian |
| 2 | Còn chậm chạp           |
| 3 | Tạm được                |

- |   |                 |
|---|-----------------|
| 4 | Tương đối nhanh |
| 5 | Rất nhanh chóng |

**19. Ông/Bà có gặp trường hợp nào sau đây không? (có thể chọn nhiều đáp án hoặc bỏ trống nếu không có)**

- ☐ Gặp công chức để nhận hồ sơ bên ngoài cơ quan
- ☐ Công chức hướng dẫn liên hệ với dịch vụ ngoài hay người quen để làm thủ tục nhanh hơn

**20. Sau khi nộp hồ sơ, Ông/Bà có phải làm việc với công chức chuyên môn để kiểm tra, xác minh thực tế hay không?**

☐ **Không** (Vui lòng bỏ qua câu 20a, 20b, 20c);

☐ **Có** (Vui lòng trả lời tiếp câu 20a, 20b, 20c)

20a. Việc kiểm tra, xác minh có được cơ quan thông báo bằng văn bản không?

☐ Có; ☐ Không

20b. Ông/Bà nhận thấy công chức chuyên môn giao tiếp, ứng xử như thế nào?

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền |
| 2 | Thờ ơ, ít tận tình               |
| 3 | Tạm được                         |

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 4 | Khá tận tình, lịch sự      |
| 5 | Lịch sự, hòa nhã, tận tình |

20c. Ông/Bà nhận thấy việc kiểm tra, xác minh của công chức chuyên môn như thế nào?

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| 1 | Mất nhiều thời gian, phiền hà |
| 2 | Còn chậm chạp                 |
| 3 | Tạm được                      |

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| 4 | Tương đối nhanh, có trách nhiệm |
| 5 | Rất nhanh chóng, chuyên nghiệp  |

**21. Trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, Ông/Bà gặp tình huống nào sau đây?**

- |   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | Công chức đòi hỏi bồi dưỡng hoặc chi phí dịch vụ mới tiếp nhận giải quyết | 4 | Công chức không đòi hỏi và kiên quyết từ chối |
| 2 | Công chức đề nghị nên có bồi dưỡng để hồ sơ được giải quyết nhanh hơn     | 5 | Không gặp các tình huống trên                 |
| 3 | Công chức không đòi hỏi nhưng vẫn nhận                                    |   |   |

21a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 3, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền (vui lòng ghi cụ thể số tiền)? .....

**22. Sau khi đã nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Ông/Bà phải thực hiện bổ sung hồ sơ bao nhiêu lần mới được nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính?**

- |   |                |   |        |   |        |   |        |   |       |
|---|----------------|---|--------|---|--------|---|--------|---|-------|
| 1 | 04 lần trở lên | 2 | 03 lần | 3 | 02 lần | 4 | 01 lần | 5 | Không |
|---|----------------|---|--------|---|--------|---|--------|---|-------|

22a. Việc yêu cầu bổ sung có được cơ quan thông báo bằng văn bản không?

☐ Có; ☐ Không

22b. Việc bổ sung hồ sơ có được thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh không? ☐ Có; ☐ Không (ghi rõ:.....)

**23. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có đúng thời hạn trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả hay không?**

- |   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| 1 | Trễ gấp đôi thời gian (hoặc hơn)                   | 4 | Đúng hạn (không phải là từ chối giải quyết hồ sơ) |
| 2 | Trễ nhưng không nhiều                              | 5 | Sớm hạn   |
| 3 | Đúng hạn nhưng kết quả là từ chối giải quyết hồ sơ |   |   |

23a. Nếu hồ sơ trễ hạn, Ông/Bà có nhận được văn bản xin lỗi nêu rõ lý do trễ hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả của cơ quan không? ☐ Có; ☐ Không

Ý kiến khác: .....

**24. Trong quá trình đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ (theo Giấy hẹn trả kết quả /theo tin nhắn SMS /tự tra cứu thông tin trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa báo đang chờ giao kết quả) Ông/Bà gặp phải tình huống nào sau đây?**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Công chức trả kết quả không trả lời được hồ sơ đã giải quyết đến đâu và hẹn hôm khác đến lấy |
| 2 | Công chức trả kết quả báo chưa có kết quả và hướng dẫn sang hỏi bộ phận khác                 |
| 3 | Công chức trả kết quả báo chưa có kết quả và nêu rõ lý do                                    |
| 4 | Công chức trả kết quả cho biết hồ sơ đã giải quyết xong, nhưng kết quả chưa được chuyển đến  |
| 5 | Được nhận kết quả ngay   |

**25. Ông/Bà đánh giá thế nào về việc bố trí các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cơ quan (như bố trí số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ email, website,...)?**

- |   |                                |   |   |
|---|--------------------------------|---|---|
| 1 | Không thấy gì                  | 4 | Khá nhiều hình thức, tương đối thuận tiện |
| 2 | Ít hình thức, không thuận tiện | 5 | Nhiều hình thức, thuận tiện               |
| 3 | Tạm được                       |   |   |

**26. Theo Ông/Bà, các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị được cơ quan bố trí có dễ thực hiện không?**

- |   |                   |   |                  |
|---|-------------------|---|------------------|
| 1 | Rất khó thực hiện | 4 | Khá dễ           |
| 2 | Khó thực hiện     | 5 | Rất dễ thực hiện |
| 3 | Tạm được          |   |                  |

26a. Nếu **khó thực hiện**, xin cho biết hình thức nào và vì sao?

27. Trong năm, Ông/Bà có từng gửi phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan hay không?

<input type="checkbox"/> Có; (Vui lòng trả lời cột bên trái)		<input type="checkbox"/> Không (Vui lòng trả lời cột bên phải)	
27a. <b><u>Nếu có</u></b> , vui lòng cho biết phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà có được trả lời đầy đủ, kịp thời hay không?		27b. <b><u>Nếu không</u></b> thì vì sao?	
1	Chưa nhận được câu trả lời	1	Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ
2	Trả lời không đầy đủ, chậm trễ	2	Đã từng kiến nghị nhưng không được trả lời
3	Tạm được	3	Còn ngại vì nhiều phiền hà
4	Trả lời tương đối đầy đủ nội dung, kịp thời	4	Chưa phát sinh nhu cầu phản ánh, kiến nghị
5	Trả lời đầy đủ nội dung, nhanh chóng	5	Làm rất tốt, không có vấn đề cần kiến nghị

28. Ông/Bà có biết Hệ thống phản ánh, kiến nghị về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa (*địa chỉ truy cập: [tuongtac.khanhhoa.gov.vn](http://tuongtac.khanhhoa.gov.vn)*) không? ☐ Có; ☐ Không

29. Nhìn chung, Ông/Bà có hài lòng với sự phục vụ của cơ quan hay không?

1	Rất không hài lòng	4	Hài lòng
2	Không hài lòng	5	Rất hài lòng
3	Tạm được		

30. Xin Ông/Bà cho biết mức độ mong muốn của Ông/Bà đối với cơ quan trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung trong bảng dưới đây?

Nội dung	Mức độ			
	Ít mong muốn	Khá mong muốn	Mong muốn	Rất mong muốn
(1) Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	1	2	3	4
(2) Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	1	2	3	4
(3) Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	1	2	3	4
(4) Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục, công việc cho người dân	1	2	3	4
(5) Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	1	2	3	4
(6) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	1	2	3	4
(7) Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	1	2	3	4
(8) Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	1	2	3	4

**31. Nếu còn ý kiến đánh giá, góp ý, phản ánh hoặc kiến nghị, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ (nếu ý kiến về cơ quan khác, vui lòng ghi rõ tên cơ quan):**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**32. Xin vui lòng cung cấp thêm một số thông tin phục vụ phân tích dữ liệu:**

**- Thông tin khách hàng trả lời phiếu:**

Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã	1
Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp	2
Cá nhân/hộ gia đình	3

**- Giới tính người trả lời:** Nam ☐ /Nữ ☐

**- Tuổi:**

Từ 18 - 29	1	Từ 50 - 60	4
Từ 30 - 39	2	Trên 60	5
Từ 40 - 49	3		

**- Trình độ:**

Tiểu học	1	Cao đẳng	5
THCS (cấp II)	2	Đại học	6
THPT (cấp III)	3	Trên Đại học	7
Trung cấp	4	Trình độ khác	8

**- Nghề nghiệp:**

Lao động tự do	1	Cán bộ, công chức, viên chức	5
Sinh viên	2	Kinh doanh, buôn bán	6
Công nhân	3	Nhân viên văn phòng	7
Nông dân	4	Khác (nghỉ hưu, nội trợ,...)	8

(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin 30.000 đồng/phiếu - Nếu có vướng mắc hoặc góp ý, xin liên hệ số điện thoại Phòng Cải cách hành chính, Sở Nội vụ: 02583.810.440)

**VUI LÒNG ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ CHÚNG TÔI PHỤC VỤ TỐT HƠN**  
**Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Quý Ông/Bà!**

\_\_\_\_\_