

Số: ...../KH-UBND

*Ea Ly, ngày ..... tháng 02 năm 2023*

## **KẾ HOẠCH**

### **Khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết các thủ tục hành chính tại UBND xã Ea Ly**

Căn cứ Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 07/6/2018 của UBND tỉnh Phú Yên về Ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh;

UBND xã xây dựng kế hoạch khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết các TTHC tại UBND xã như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích:**

Khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức tại UBND xã trong việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhằm đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và công bố chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ cán bộ, công chức xã.

Thông qua việc khảo sát lấy ý kiến tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia công tác cải cách hành chính.

Giúp cơ quan quản lý nhà nước nắm được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức đội ngũ cán bộ, công chức ngày càng tốt hơn.

##### **2. Yêu cầu:**

Việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức phải đảm bảo tính khoa học, thống nhất, khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với điều kiện nguồn lực của địa phương.

Việc tổ chức khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức, phải được thực hiện thường xuyên sau khi kết thúc giải quyết các thủ tục hành chính.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác lấy ý kiến nhằm tăng cường việc tự động hóa, tiết kiệm thời gian, chi phí và giảm thiểu

sự ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan trong việc tổng hợp kết quả lấy ý kiến.

Kết quả khảo sát, lấy ý kiến sự hài lòng phải đảm bảo tính khách quan tin cậy, chính xác, giúp cơ quan hành chính nhà nước xác định được những tồn tại, hạn chế để đề ra các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Kết quả khảo sát, lấy ý kiến sự hài lòng được công bố kịp thời, rộng rãi.

## **II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ**

Việc khảo sát, lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức phải đánh giá được 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; thủ tục hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; cán bộ, công chức giải quyết công việc; kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh kiến nghị. Cụ thể:

### **\* Tiếp cận dịch vụ hành chính công thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.**

+ Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.

+ Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đầy đủ.

+ Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết các thủ tục hành chính và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.

+ Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

### **\* Thủ tục hành chính.**

+ Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ.

+ Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, chính xác.

+ Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp đúng quy định.

+ Phí và lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp đúng quy định.

+ Thời hạn giải quyết( tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) đúng quy định.

### **\* Cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết công việc.**

+ Thái độ giao tiếp của công chức.

+ Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, tổ chức.

+ Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các kiến nghị của người dân, tổ chức.

- + Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.
- + Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.
- + Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

**\* Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công.**

- + Kết quả đúng quy định.
- + Kết quả có thông tin đầy đủ
- + Kết quả có thông tin chính xác.

**\* Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị:**

Yếu tố này được áp dụng với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí khảo sát, lấy ý kiến sự hài lòng của tiêu chí này gồm:

+ Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.

+ Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức.

+ Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tiếp nhận, xử lý tích cực, các góp ý phản ánh kiến nghị.

+ Nội dung phiếu khảo sát, lấy ý kiến với 22 tiêu chí áp dụng với sự hài lòng của người dân, tổ chức cơ quan hành chính hoặc bộ phận tiếp nhận và trả kết quả( Gồm Biểu mẫu số 1 với 22 tiêu chí dành cho đối tượng khảo sát là người dân; biểu mẫu số 2 với 22 tiêu chí dành cho đối tượng khảo sát là tổ chức)

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Văn phòng UBND xã:**

Phối hợp với bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có trách nhiệm phát hành phiếu khảo sát theo mẫu và tổ chức thực hiện khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

Thực hiện niêm yết Quyết định số 1165/QĐ-UBND, ngày 07/6/2018 và Kế hoạch này tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

Hàng năm chủ trì, phối hợp với các bộ phận chuyên môn lập kế hoạch, khảo sát chi tiết tại UBND xã.

Phối hợp với bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả lập danh sách đối tượng khảo sát phục vụ cho công tác điều tra xã hội học.

Tham mưu UBND xã tổ chức kiểm tra việc thực hiện khảo sát lấy ý kiến tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; Báo cáo tình hình và kết quả thực hiện về UBND huyện qua (Phòng Nội vụ huyện) tại báo cáo công tác

CCHC hàng năm.

Giúp UBND xã hướng dẫn, đôn đốc các bộ phận chuyên môn triển khai thực hiện Kế hoạch này;

Chủ trì, phối hợp với các bộ phận chuyên môn chủ động rà soát, tham mưu UBND xã giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ của Chính quyền với người dân, tổ chức về thực hiện các thủ tục hành chính công trên địa bàn xã.

### **2. Bộ phận Tài chính – Kế toán:**

Tham mưu UBND xã bố trí kinh phí tổ chức khảo sát, lấy ý kiến và các công việc khác có liên quan được bố trí từ nguồn Ngân sách Nhà nước phục vụ cho công tác cải cách hành chính theo quy định của Luật Ngân sách và các văn bản hướng dẫn thi hành.

### **3. Bộ phận Văn hóa – Thông tin xã:**

Tổ chức tuyên truyền nâng cao nhận thức của các tổ chức, cá nhân về việc thực hiện khảo sát, lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng theo kế hoạch này.

### **4. Các bộ phận chuyên môn:**

Căn cứ theo chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng UBND xã triển khai thực hiện các nội dung kế hoạch này.

### **5. Đề nghị UBMTTQVN xã, các Hội đoàn thể xã:**

Thường xuyên tuyên truyền, vận động các tổ chức, công dân nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa của việc khảo sát xác định mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết các thủ tục hành chính tại UBND xã Ea Ly./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND huyện;(B/c)
- Đảng ủy; (B/c);
- CT, các PCT;
- MT, các Đoàn thể; (Phối hợp)
- Các Ban ngành UBND xã; (Thực hiện)
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thị Minh Sương**

## MẪU SỐ 1

### PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 07 tháng 6 năm 2018 của UBND tỉnh Phú Yên)*

#### ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ EA LY

-----

### PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Tên thủ tục hành chính:.....

.....

Tên cơ quan giải quyết: .....

.....

#### A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

##### I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước, UBND xã Ea Ly tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của UBND xã 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.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

##### II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông (□) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

##### III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

###### 1. Độ tuổi:

- Dưới 25 tuổi
- 25 - 34 tuổi
- 35 - 49 tuổi
- 50 - 60 tuổi
- Trên 60 tuổi

###### 2. Giới tính:

Nam

Nữ

**3. Trình độ học vấn:**

Tiểu học (cấp I)

Trung học cơ sở (cấp II)

Trung học phổ thông (cấp III)

Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng

Đại học

Trên Đại học

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**4. Nghề nghiệp:**

Làm nội trợ/Lao động tự do

Nghỉ hưu

Sinh viên

Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư

Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**5. Nơi sinh sống:**

Đô thị

Nông thôn

Miền núi

Hải đảo

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**B. PHẦN CÂU HỎI**

**Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?**

Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Tại cơ quan hành chính nhà nước.

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (*tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó*) ?**

Qua hỏi người thân, bạn bè.

Qua chính quyền phường, xã.

- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- Qua mạng Internet.
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?.....lần.**

**Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có
- Không

**Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có
- Không

**Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hạn không?**

- Đúng hạn
- Sớm hơn hạn
- Trễ hạn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “**Trễ hạn**”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

**Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hạn không?**

- Có
- Không

**Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hạn không?**

- Có
- Không

**Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:**

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5 = rất hài lòng, 4 = hài lòng, 3 = bình thường, 2 = không hài lòng và 1 = rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân,	5	4	3	2	1

tổ chức tại cơ quan hiện đại					
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	5	4	3	2	1
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	5	4	3	2	1
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng 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

17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b> <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22:</i>					
19. 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
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1

**Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà Cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?**

(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong các nội dung dưới đây)

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.

- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

.....

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ !**

**MẪU SỐ 2****PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 07 tháng 7 năm 2018 của UBND tỉnh Phú Yên)*

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ EA LY**

-----

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ  
PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

**Tên thủ tục hành chính:**.....

**Tên cơ quan giải quyết:** .....

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG****I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước, UBND xã Ea Ly tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công. UBND xã 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. Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông(□) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

**III. THÔNG TIN VỀ TỔ CHỨC**

**Xin Ông/Bà cho biết thông tin về tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch thực hiện dịch vụ hành chính công và thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:**

**1. Loại hình tổ chức:**

- Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội.
- Tổ chức nước ngoài.
- Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội.
- Doanh nghiệp nhà nước.
- Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh.
- Doanh nghiệp nước ngoài/Doanh nghiệp liên doanh/Công ty nước ngoài.
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**2. Giới tính của Ông bà:**

- Nam
- Nữ

**3. Trình độ học vấn của Ông bà:**

- Trên Đại học
- Đại học
- Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng
- Trung học phổ thông (cấp III)
- Trung học cơ sở (cấp II)
- Tiểu học (cấp I)
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**4. Vị trí công việc của Ông/Bà trong tổ chức:**

- Giám đốc/Phó Giám đốc
- Trưởng phòng/Phó trưởng phòng hoặc tương đương
- Kế toán trưởng
- Kỹ sư/Kế toán
- Nhân viên văn phòng/kỹ thuật viên
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**B. PHẦN CÂU HỎI****Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?**

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tại cơ quan hành chính nhà nước.
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (*tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó*) ?**

- Qua hỏi người thân, bạn bè.
- Qua chính quyền phường, xã.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- Qua mạng Internet.
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (*kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả*)?.....lần.**

**Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có             Không

**Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có             Không

**Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?**

- Đúng hẹn     Sớm hơn hẹn     Trễ hẹn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “**Trễ hẹn**”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

**Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?**

- Có             Không

**Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?**

- Có             Không

**Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:**

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5 = rất hài lòng, 4 = hài lòng, 3 = bình thường, 2 = không hài lòng và 1 = rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	5	4	3	2	1
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					

5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	5	4	3	2	1
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng 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
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1

<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b> <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22 dưới đây:</i>					
19. 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
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1

**Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà Cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?**

*(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)*

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác *(xin viết cụ thể)*: .....

.....

.....

.....

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ !**