|  |  |
| --- | --- |
| UBND TỈNH ĐỒNG THÁP | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  ***Mẫu 01*** |
| **SỞ NỘI VỤ**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**PHIẾU ĐIỀU TRA MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC**

**ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Tên Điều tra viên\*:** ........................................................................................

**Cơ quan, địa phương được điều tra (nơi cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính\*:** .................................................................................................................

**Mã số phiếu (số thứ tự trong danh sách mẫu điều tra)\*:** .............................

**I. THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU**

**Ông/Bà đã thực hiện thủ tục hành chính cho ai?\***

|  |
| --- |
| Cho bản thân, gia đình của Ông/Bà.  Cho cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp nơi Ông/Bà làm việc. |

|  |  |
| --- | --- |
| **\* Nếu chọn phương án "Cho bản thân, gia đình của Ông/Bà" thì Ông/Bà vui lòng cho biết:**  **A. Giới tính\*:**  1. Nam  2. Nữ  **B. Trình độ học vấn\*:**  1. Tiểu học.  2. Trung học cơ sở.  3. Trung học phổ thông.  4. Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng.  5. Đại học/trên Đại học.  6. Khác (nêu rõ): .....................................  **C. Nghề nghiệp\*:**  1. Kinh doanh, buôn bán.  2. Làm nông (chăn nuôi, trồng trọt).  3. Nội trợ/Lao động tự do.  4. Học sinh/Học viên/Sinh viên.  5. Hưu trí.  6. Làm việc cho tổ chức/doanh nghiệp.  7. Cán bộ/Công chức/Viên chức/Lực lượng vũ trang.  8. Khác (nêu rõ): .....................................  **D. Độ tuổi\*:**  1. Từ 18 đến 24 tuổi.  2. Từ 25 đến 34 tuổi.  3. Từ 35 đến 49 tuổi.  4. Từ 50 đến 60 tuổi.  5. Trên 60 tuổi. | **\* Nếu chọn phương án "Cho cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp nơi Ông/Bà làm việc" thì Ông/Bà vui lòng TRẢ LỜI THÊM các câu hỏi sau:**  **Đ. Nơi Ông/Bà đang làm việc là\*:**  1. Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công lập/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị-xã hội.  2. Doanh nghiệp nhà nước.  3. Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh.  4. Hội/Hiệp hội/Tổ chức phi chính phủ.  5. Khác (nêu rõ): .....................................  **E. Vị trí công việc\*:**  1. Giám đốc/Phó Giám đốc hoặc tương đương.  2. Trưởng phòng/Phó Trưởng phòng hoặc tương đương  3. Kế toán trưởng.  4. Kỹ sư/Kế toán.  5. Nhân viên văn phòng/Kỹ thuật viên.  6. Khác (nêu rõ): ..................................... |

**II. CÂU HỎI KHẢO SÁT**

**Câu 1\*: Ông/Bà biết về cơ quan nơi mà Ông/Bà nộp hồ sơ và nhận kết quả thủ tục hành chính qua hình thức nào (biết về tên cơ quan, địa chỉ, thời gian làm việc,...)?**

Qua hỏi người thân, bạn bè.

Qua hỏi cán bộ, công chức.

Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo).

Qua mạng Internet, Trang Thông tin điện tử.

Qua gọi Tổng đài 1022.

Khác (nêu rõ): ........................................................................................

**Câu 2\*: Ông/Bà đã tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính (thành phần hồ sơ, phí/lệ phí, thời gian giải quyết, cơ quan tiếp nhận) qua những hình thức nào?**

Xem thông tin trên bảng niêm yết thủ tục hành chính.

Qua hỏi người thân, bạn bè.

Qua hỏi cán bộ, công chức.

Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo).

Qua mạng Internet, Trang thông tin điện tử.

Qua gọi Tổng đài 1022.

Khác (nêu rõ): ........................................................................................

**Câu 3\*: Ông/Bà phải đi lại bao nhiêu lần để giải quyết thủ tục hành chính (tính từ lúc nộp hồ sơ đến lúc nhận được kết quả theo giấy hẹn)?**

Đi lại 01 lần (chờ nhận kết quả ngay).

Đi lại 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).

Đi lại 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).

Đi lại từ 04 lần trở lên (do phải bổ sung hồ sơ nhiều lần).

**Câu 4\*: Công chức tiếp nhận và trả kết quả có gây phiên hà cho Ông/Bà trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hay không?**

Không. Có.

**Nếu CÓ, xin Ông/Bà nêu cụ thể (gây phiền hà ra sao)?**

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

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

**Câu 5\*: Ông/Bà có phải đưa thêm khoản tiền nào cho công chức tiếp nhận và trả kết quả ngoài khoản phí/lệ phí hay không?**

Không. Có.

**Nếu CÓ, xin Ông/Bà nêu cụ thể (đưa tiền để làm gì, đưa cho ai, số tiền bao nhiêu)?**

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

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

**Câu 6.1\*: Ông/Bà có nhận được giấy hẹn trả kết quả sau khi nộp hồ sơ (tại Bộ phận Một cửa hoặc nộp hồ sơ trực tuyến) không?**

Có nhận được giấy hẹn.

Không có giấy hẹn, do chờ lấy kết quả ngay.

Không có giấy hẹn mặc dù công chức có hẹn thời gian lấy kết quả.

**Câu 6.2: Nếu NHẬN ĐƯỢC GIẤY HẸN thì Ông/Bà vui lòng cho biết thời gian nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính có đúng với thời gian trên giấy hẹn hay không?**

Sớm hơn thời gian trên giấy hẹn.

Đúng với thời gian trên giấy hẹn.

Trễ hơn thời gian trên giấy hẹn (do cơ quan trả trễ).

**Câu 6.3: Nếu TRỄ HẸN, xin Ông/Bà trả lời tiếp các câu hỏi sau:**

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

Không. Có.

**- Ông/Bà có nhận được thư xin lỗi của cơ quan về việc trễ hẹn không?**

Không. Có.

**Câu 7.1\*: Ông/Bà có biết về hình thức nộp hồ sơ trực tuyến không?**

Không biết. Có biết.

**Câu 7.2: Nếu CÓ BIẾT, Ông/Bà có từng sử dụng dịch vụ này chưa?**

Chưa từng. Đã từng.

**Câu 7.3: Nếu ĐÃ TỪNG sử dụng, Ông/Bà vui lòng cho biết ưu điểm hoặc hạn chế của dịch vụ này là gì?**

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

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

**Câu 8\*: Ông/Bà có biết về việc nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà qua bưu điện không?**

Không biết. Có biết.

**Câu 8.1: Nếu CÓ BIẾT, Ông/Bà có từng sử dụng dịch vụ này chưa?**

Chưa từng. Đã từng.

**Câu 8.2: Nếu ĐÃ TỪNG sử dụng, Ông/Bà vui lòng cho biết ưu điểm hoặc hạn chế của dịch vụ này là gì?**

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

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

**Câu 9\*: Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của cơ quan nơi mà Ông/Bà đã từng nộp hồ sơ và nhận kết quả thủ tục hành chính qua những nội dung sau đây:**

| **Nhận định, đánh giá** | **Rất hài lòng** | **Hài lòng** | **Bình thường** | **Không hài lòng** | **Rất không hài lòng** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ** | | | | | |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm thấy. |  |  |  |  |  |
| 2. Bên trong trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả được sắp xếp gọn gàng, sạch sẽ. |  |  |  |  |  |
| 3. Nơi ngồi chờ làm thủ tục hành chính rộng rãi, đủ chỗ ngồi, thoáng mát. |  |  |  |  |  |
| 4. Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ, hoạt động tốt (có nơi đỗ xe; có máy bắt số thứ tự; bàn, ghế, viết đầy đủ; có quạt/máy lạnh; máy tính tra cứu thông tin; tài liệu niêm yết công khai về quy định thủ tục hành chính;...). |  |  |  |  |  |
| **II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH** | | | | | |
| 5. Các quy định thủ tục hành chính được cập nhật kịp thời, niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan nơi tiếp nhận và trả kết quả, Trang Thông tin điện tử. |  |  |  |  |  |
| 6. Các quy định thủ tục hành chính được niêm yết dễ thấy, dễ hiểu. |  |  |  |  |  |
| 7. Các thành phần hồ sơ (mẫu đơn, tờ khai, các loại giấy tờ có liên quan) dễ hiểu, dễ thực hiện. |  |  |  |  |  |
| 8. Mức phí/lệ phí phải nộp khi thực hiện thủ tục hành chính. |  |  |  |  |  |
| 9. Số ngày giải quyết hồ sơ (tính từ ngày Bộ phận Một cửa nhận được hồ sơ hợp lệ đến ngày trả kết quả cho Ông/Bà). |  |  |  |  |  |
| **III. CÔNG CHỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ** | | | | | |
| 10. Thái độ giao tiếp của công chức tiếp nhận và trả kết quả đối với Ông/Bà (vui vẻ, lịch sự hay khó chịu, thô lỗ). |  |  |  |  |  |
| 11. Công chức tiếp nhận và trả kết quả trả lời, giải đáp đầy đủ, rõ ràng các ý kiến của Ông/Bà. |  |  |  |  |  |
| 12. Công chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng các thành phần hồ sơ cho Ông/Bà. |  |  |  |  |  |
| 13. Công chức hướng dẫn tận tình, chu đáo cho Ông/Bà kê khai các mẫu đơn, tờ khai, các loại giấy tờ có liên quan. |  |  |  |  |  |
| **IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH** | | | | | |
| 14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ. |  |  |  |  |  |
| 15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác. |  |  |  |  |  |

**Câu 10.1\*: Ông/Bà có biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính cho Ông/Bà không (hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)?**

Không biết Có biết

**Câu 10.2: Nếu CÓ BIẾT, Ông/Bà có từng gửi ý kiến góp ý hay phản ánh, kiến nghị đến cơ quan mà Ông/Bà đã thực hiện thủ tục hành chính chưa?**

Chưa từng Đã từng

**Câu 10.3: Nếu ĐÃ TỪNG gửi ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình đối với các nội dung sau:**

| **Nhận định, đánh giá** | **Rất hài lòng** | **Hài lòng** | **Bình thường** | **Không hài lòng** | **Rất không hài lòng** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Cơ quan bố trí nhiều hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị *(hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử).* |  |  |  |  |  |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị qua các hình thức trên. |  |  |  |  |  |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà. |  |  |  |  |  |
| 4. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà. |  |  |  |  |  |

**Câu 11.1\*: Ông/Bà có biết các mô hình, cách làm hay về cải cách hành chính trên địa bàn Tỉnh không?**

Không biết Có biết

**Câu 11.2: Nếu CÓ BIẾT, xin Ông/Bà cho biết tên mô hình, cách làm hay đó là gì?**

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

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

**Câu 12\*: Trong các nội dung dưới đây, xin Ông/Bà cho biết 03 nội dung nào quan trọng nhất cần ưu tiên cải thiện để mang lại sự hài lòng cao hơn cho Ông/Bà trong thời gian tới?**

Đơn giản hóa TTHC (loại bỏ các thành phần hồ sơ không cần thiết, không hợp lý; tích hợp, cắt giảm mẫu đơn, tờ khai, các giấy tờ không cần thiết hoặc có nội dung thông tin trùng lắp).

Rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính.

Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền về thủ tục hành chính; cách thức nộp hồ sơ trực tuyến; tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua bưu điện; các kênh tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị (Tổng đài 1022, hộp thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, các trang mạng xã hội).

Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC, nhất là niêm yết công khai trên mạng (Internet).

Nâng cao năng lực (trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ) cho cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức tiếp nhận và trả kết quả.

Cải thiện tinh thần trách nhiệm phục vụ của công chức.

Quan tâm tiếp nhận, xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị.

Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi quan liêu, nhũng nhiễu, tiêu cực trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

**Ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (nếu có):** ..................................................

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

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

**XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA ÔNG/BÀ!**