|  |  |
| --- | --- |
| UBND TỈNH ĐỒNG THÁP | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  ***Mẫu 02*** |
| **SỞ NỘI VỤ**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**PHIẾU ĐIỀU TRA MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC,**

**VIÊN CHỨC ĐỐI VỚI VĂN PHÒNG UBND TỈNH, THANH TRA TỈNH**

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

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

**A. Giới tính\*:**

Nam Nữ

**B. Độ tuổi\*:**

|  |  |
| --- | --- |
| Từ 18 đến 24 tuổi.  Từ 25 đến 34 tuổi.  Từ 35 đến 49 tuổi. | Từ 50 đến 60 tuổi.  Trên 60 tuổi. |

**C. Trình độ chuyên môn\*:**

|  |
| --- |
| Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng.  Đại học.  Trên Đại học. |

**II. CÂU HỎI KHẢO SÁT**

**Câu 1.1\*: Công chức đầu mối có gây phiên hà cho Ông/Bà trong quá trình liên hệ giải quyết công việc hay không?**

Không. Có.

**Câu 1.2: Nếu CÓ, xin Ông/Bà nêu cụ thể (gây phiền hà ra sao)?**

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

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

**Câu 2.1\*: Cơ quan trả kết quả giải quyết công việc cho Ông/Bà có đúng thời gian hay không?**

Không. Có.

**Câu 2.2: Nếu KHÔNG, xin Ông/Bà cho biết lý do chậm trễ trong giải quyết công việc là gì?**

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

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

**Câu 3.1\*: Ông/Bà có biết về hình thức nộp hồ sơ trực tuyến không?**

Không biết. Có biết.

**Câu 3.2: Nếu CÓ BIẾT, Ông/Bà có từng sử dụng dịch vụ này chưa?**

Chưa từng. Đã từng.

**Câu 3.3: Nếu ĐÃ TỪNG sử dụng, Ông/Bà vui lòng cho biết ưu điểm hoặc hạn chế của dịch vụ này là gì?**

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

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

**Câu 4.1\*: Ông/Bà có biết về việc nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà qua bưu điện không?**

Không biết. Có biết.

**Câu 4.2: Nếu CÓ BIẾT, Ông/Bà có từng sử dụng dịch vụ này chưa?**

Chưa từng. Đã từng.

**Câu 4.3: Nếu ĐÃ TỪNG sử dụng, Ông/Bà vui lòng cho biết ưu điểm hoặc hạn chế của dịch vụ này là gì?**

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

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

**Câu 5\*: Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình đối với các nội dung sau đây:**

| **Nhận định, đánh giá** | **Rất hài lòng** | **Hài lòng** | **Bình thường** | **Không hài lòng** | **Rất không hài lòng** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **I. CÔNG CHỨC PHỐI HỢP XỬ LÝ CÔNG VIỆC** | | | | | |
| 1. Thái độ giao tiếp của công chức trong phối hợp xử lý công việc. |  |  |  |  |  |
| 2. Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ, rõ ràng các ý kiến của Ông/Bà trong phối hợp xử lý công việc. |  |  |  |  |  |
| 3. Công chức hướng dẫn tận tình, chu đáo, giải thích rõ ràng, dễ hiểu các vấn đề liên quan trong phối hợp xử lý công việc. |  |  |  |  |  |
| 4. Năng lực (kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ) của công chức trong phối hợp xử lý công việc. |  |  |  |  |  |
| **II. KẾT QUẢ PHỐI HỢP XỬ LÝ CÔNG VIỆC** | | | | | |
| 5. Cơ quan chủ động giải quyết công việc theo thẩm quyền, không đùn đẩy trách nhiệm. |  |  |  |  |  |
| 6. Cơ quan phối hợp giải quyết các vấn đề phát sinh một cách kịp thời. |  |  |  |  |  |

**Câu 6.1\*: Ông/Bà có biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cơ quan phối hợp xử lý công việc 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 6.2: Nếu CÓ BIẾT, Ông/Bà có từng gửi ý kiến góp ý hay phản ánh, kiến nghị đến cơ quan mà Ông/Bà đã phối hợp xử lý công việc chưa?**

Chưa từng. Đã từng.

**Câu 6.3: 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 7.1\*: 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 7.2: Nếu CÓ BIẾT, xin Ông/Bà cho biết tên mô hình, cách làm hay đó là gì?**

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

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

**Câu 8\*: 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?**

Rút ngắn thời gian trong phối hợp, xử lý công việc.

Nâng cao năng lực (trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ) cho cán bộ, công chức.

Cải thiện thái độ giao tiếp của cán bộ, công chức.

Cải thiện tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức trong phối hợp, xử lý công việc.

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

Xử lý nghiêm đối với cán bộ, công chức có hành vi quan liêu, nhũng nhiễu, tiêu cực trong phối hợp, xử lý công việc.

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

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

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

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