

MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND
ngày tháng năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Thuận)

.....
Mã số phiếu:.....

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

Tên dịch vụ hành chính công:.....
.....
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, Chúng tôi xin gửi phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công .

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. Những thông tin do Ông/Bà cung cấp chỉ dùng để phân tích, đánh giá và hoàn toàn được giữ bí mật. Chúng tôi xin lắng nghe ý kiến của Ông/bà.

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 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	25 - 34	35 - 49	50 - 60	Trên 60

2. Giới tính: Nam ; Nữ

3. Trình độ học vấn:

Chưa có bằng cấp	Trung cấp	Cao đẳng	Đại học	Trên đại học

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:.....

.....

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 sau lần nộp hồ sơ đầy đủ cho đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?
.....lần.

Ghi rõ lý do đi lại nếu số lần đi lại từ 02 lần trở lên (trường hợp không nêu rõ lý do hoặc lý do thuộc về lỗi chủ quan của tổ chức, công dân khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính thì việc đi lại 2 lần trở lên nêu trên được xác định không thuộc trách nhiệm của cơ quan Nhà nước và sẽ không được tính toán trên phần mềm tổng hợp số liệu)

.....

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

Có	Không	Khó trả lời

Nếu câu trả lời trên là “có”. Đề nghị quý ông/bà có thể cho biết tên công chức (hoặc

tên phòng, ban, bộ phận) đã gây phiền hành, sách nhiễu:

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

Nếu câu trả lời trên là “có”. Đề nghị quý ông/bà có thể cho biết đã nộp thêm bao nhiêu tiền:và nộp để làm gì (có thể bỏ trống nếu ông/bà không tiện trả lời)

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

Đúng hẹn	Trước hẹn	Trễ hẹn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “**Trễ hẹn**”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi 6a, 6b (nếu câu trả lời trên là “Trước hẹn” hoặc “đúng hẹn”, đề nghị quý ông/bà chuyển sang câu số 7):

6a) Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?

Có	Không

6b) 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 nội dung **Tiếp cận dịch vụ** (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
TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1

Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	5	4	3	2	1
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	5	4	3	2	1
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	5	4	3	2	1

Câu 8. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về nội dung quy trình giải quyết công việc (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
QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
Nội dung quy trình giải quyết công việc được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
Nội dung quy trình giải quyết công việc được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
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

Câu 9. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về nội dung Công chức trực tiếp giải quyết công việc (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
CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải	5	4	3	2	1

quyết công việc					
-----------------	--	--	--	--	--

Câu 10. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về nội dung Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công (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
KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	5	4	3	2	1
Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1

Câu 11. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về nội dung Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (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
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ					
<i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi dưới đây</i>					
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
Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
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 12. 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 tối đa 3 nội dung quan tâm nhất 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 QUÝ ÔNG/BÀ !
