

Số: /KH-SNV

Sóc Trăng, ngày tháng 8 năm 2023

KẾ HOẠCH

Triển khai Phương án điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2023

Căn cứ Quyết định số 2120/QĐ-UBND ngày 24/8/2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về việc ban hành Phương án điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2023 (sau đây gọi là Phương án);

Sở Nội vụ xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện một số nội dung cụ thể như sau:

I. SỐ LƯỢNG, MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA, NỘI DUNG ĐIỀU TRA

1. Số lượng phiếu

Số lượng phiếu điều tra là 1.998 phiếu với 03 mẫu được phân bổ theo Phụ lục 1 đính kèm.

2. Mẫu phiếu

- Phiếu số 01/2023-TT: Phiếu khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2023 (khảo sát cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh).

- Phiếu số 02/2023-DVCTT: Phiếu khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2023 (khảo sát cá nhân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ công trực tuyến).

- Phiếu số 03/2023-CH: Phiếu khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân cấp huyện trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2023 (khảo sát cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện).

(Đính kèm các mẫu phiếu)

3. Nội dung phiếu điều tra

- Phần thông tin chung bao gồm: Giới tính, nhóm tuổi, nơi sinh sống, trình độ học vấn, đơn vị công tác, chức vụ, thông tin về loại hình doanh nghiệp.

- Phần nội dung điều tra bao gồm: các thông tin về việc nhận định, đánh giá của cá nhân, tổ chức; mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức (về việc tổ chức thực hiện các chính sách; tiếp cận dịch vụ; cán bộ, công chức, viên chức; kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh kiến

ngi); sự mong đợi của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

II. PHƯƠNG PHÁP THU THẬP THÔNG TIN

Cuộc điều tra sử dụng phương pháp phỏng vấn trực tiếp (điều tra viên gặp đối tượng điều tra để hỏi thông tin và nhập đầy đủ các câu trả lời vào phiếu điều tra điện tử được thiết kế trên thiết bị di động thông minh). Chọn đơn vị trúng thầu là đơn vị triển khai thu thập thông tin điều tra theo quy định.

III. SẢN PHẨM CỦA CUỘC ĐIỀU TRA

Kết quả điều tra được tổng hợp theo hệ thống biểu tổng hợp đầu ra. Các biểu đầu ra được tổng hợp theo các nội dung như trong phiếu điều tra. Danh mục biểu đầu ra chi tiết theo các Phụ lục 2 đính kèm.

IV. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

STT	Nội dung	Thời gian	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
Chuẩn bị điều tra				
1	Xây dựng phương án điều tra	Tháng 6-8/2023	Sở Nội vụ	
2	Chọn mẫu, lập danh sách đối tượng, đơn vị điều tra	Tháng 9/2023	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị thuộc đối tượng khảo sát
3	In ấn phương án và tài liệu liên quan	Tháng 9/2023	Sở Nội vụ	
4	- Thông tin, tuyên truyền trước khi điều tra, thông báo thời gian bắt đầu và kết thúc cuộc điều tra. - Tập huấn triển khai phương án điều tra và hướng dẫn nghiệp vụ cho điều tra viên và giám sát viên.	Tháng 9/2023	Sở Nội vụ	Đơn vị trúng thầu

	- Ký hợp đồng thực hiện điều tra với đơn vị trúng thầu - Ký hợp đồng với Trung tâm Công nghệ số, Sở Thông tin và Truyền thông triển khai phần mềm điều tra, khảo sát tương thích trên thiết bị di động, phân tích và tổng hợp kết quả điều tra.	Tháng 9/2023	Sở Nội vụ	- Đơn vị trúng thầu - Trung tâm Công nghệ số, Sở Thông tin và Truyền thông
6	Xây dựng Sổ tay điều tra	Tháng 9/2023	Sở Nội vụ	Đơn vị trúng thầu
Tiến hành điều tra				
7	Tiến hành thu thập thông tin tại địa bàn theo phiếu điều tra	Từ ngày 03/10-18/10/2023	Đơn vị trúng thầu	Sở Nội vụ
Giám sát công tác điều tra				
8	- Hình thức giám sát: gọi điện thoại trực tiếp (hoặc các hình thức phù hợp khác). - Số lượng giám sát tối thiểu 10% số lượng cá nhân, tổ chức trong danh sách điều tra xã hội học.	Từ ngày 19/10-01/11/2023	- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh - Hội Cựu Chiến binh tỉnh - Sở Nội vụ	Đơn vị trúng thầu
Kết thúc điều tra				
9	Xử lý, tổng hợp, phân tích và báo cáo kết quả điều tra	Tháng 11/2023	Sở Nội vụ	

Trên đây là nội dung kế hoạch triển khai Phương án điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2023./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (để báo cáo);
- 40 cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi điều tra;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Trung tâm Công nghệ số, Sở Thông tin và Truyền thông;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Huỳnh Văn Nam

PHỤ LỤC 1
BẢNG PHÂN BỐ SỐ MẪU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

STT	Đơn vị	Số mẫu phân bố năm 2023
I	Sở ngành	473
1	Ban Dân tộc	15
2	Ban Quản lý các khu công nghiệp	15
3	Sở Công Thương	40
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	26
5	Sở Giao thông vận tải	40
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	35
7	Sở Khoa học và Công nghệ	15
8	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	40
9	Sở Nội vụ	26
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	35
11	Sở Tài chính	26
12	Sở Tài nguyên và Môi trường	15
13	Sở Tư pháp	35
14	Sở Thông tin và Truyền thông	15
15	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	15
16	Sở Xây dựng	15
17	Sở Y tế	35
18	Thanh tra tỉnh	15
19	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	15
II	Đơn vị sự nghiệp công lập tỉnh	100
20	Ban Quản lý Dự án 1	15
21	Ban Quản lý Dự án 2	15
22	Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng	35
23	Trường Cao đẳng Nghề Sóc Trăng	35
III	Cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh	215
24	Bảo hiểm xã hội	40
25	Công an tỉnh	40
26	Cục Thuế	40
27	Chi cục Hải quan	40
28	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Sóc Trăng	15
29	Kho bạc Nhà nước	40
IV	Ủy ban nhân dân cấp huyện	1.210
30	Huyện Châu Thành	110

STT	Đơn vị	Số mẫu phân bố năm 2023
31	Huyện Cù Lao Dung	110
32	Huyện Kế Sách	110
33	Huyện Long Phú	110
34	Huyện Mỹ Tú	110
35	Huyện Mỹ Xuyên	110
36	Huyện Thạnh Trị	110
37	Huyện Trần Đề	110
38	Thành phố Sóc Trăng	110
39	Thị xã Ngã Năm	110
40	Thị xã Vĩnh Châu	110
	TỔNG CỘNG	1.998

PHỤ LỤC 2
BIỂU TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

1. Phiếu số 01/2023-TT

STT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	
	Khác	
2	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	
3	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
4	Hình thức giải quyết thủ tục hành chính	
	<i>Nộp hồ sơ</i>	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	
	Dịch vụ bưu chính công ích	
	Dịch vụ công trực tuyến	
	<i>Nhận kết quả</i>	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	
	Dịch vụ bưu chính công ích	
	Dịch vụ công trực tuyến	
5	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức	
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	

STT	HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ hài lòng (%)
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho cá nhân, tổ chức	
3	Trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức đầy đủ	
4	Trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức dễ sử dụng	
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	
III	CÔNG CHỨC	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	
11	Công chức chú ý lắng nghe	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	
16	Công chức tận tình giúp đỡ	
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TRỰC TIẾP	

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	
11	Mở rộng các hình thức thông tin để cá nhân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức	
13	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn	
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức kịp thời, tích cực	
15	Ý kiến khác	

2. Phiếu số 02/2023-DVCTT

STT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Địa chỉ nộp hồ sơ và nhận kết quả	
	Cổng Dịch vụ công Quốc gia	
	Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng	
	Khác	
2	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	
3	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
4	Hình thức giải quyết thủ tục hành chính	
	<i>Nộp hồ sơ</i>	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	
	Dịch vụ bưu chính công ích	
	Dịch vụ công trực tuyến	
	<i>Nhận kết quả</i>	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	
	Dịch vụ bưu chính công ích	
Dịch vụ công trực tuyến		
5	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức	
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	

STT	HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ hài lòng (%)
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Địa chỉ truy cập Dịch vụ công trực tuyến được công bố rõ ràng	
2	Việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện	
3	Việc điền thông tin vào biểu mẫu và đính kèm tập tin vào thành phần hồ sơ thuận tiện	
4	Việc liên hệ với bộ phận hỗ trợ phần mềm trực tuyến dễ dàng	
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	
6	Các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo	
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	
9	Thời gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi	
10	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	
III	CÔNG CHỨC	
11	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	
13	Công chức chú ý lắng nghe	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	
15	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	
16	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	
17	Công chức tận tình giúp đỡ	
18	Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến	
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
19	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	
20	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	
21	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	
22	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN	
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	
2	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	
3	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	
4	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	
5	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	
6	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	
7	Cải thiện tinh thần phục vụ, thái độ giao tiếp của công chức	
8	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	
9	Mở rộng các hình thức thông tin để cá nhân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	
10	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức	
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức kịp thời, tích cực	
12	Ý kiến khác	

3. Phiếu số 03/2023-CH

STT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện	
	Tại cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện	
	Khác	
2	Mức độ quan tâm đối với các chính sách	
	Về phát triển kinh tế - xã hội	
	Về khám, chữa bệnh	
	Về giáo dục phổ thông	
	Về trật tự, an toàn xã hội	
	Về giao thông đường bộ	
	Về điện sinh hoạt	
	Về nước sinh hoạt	
Về an sinh, xã hội		
3	Kênh thông tin để theo dõi chính sách	
	Qua loa phát thanh xã, phường, thị trấn	
	Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	
	Qua cơ quan nhà nước, công chức	
	Qua người thân, bạn bè	
	Qua đài, ti vi, báo chí	
	Qua mạng internet	
Khác		
4	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
6	Hình thức giải quyết thủ tục hành chính	
	<i>Nộp hồ sơ</i>	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/TT Phục vụ hành chính công tỉnh	
	Dịch vụ bưu chính công ích	
	Dịch vụ công trực tuyến	
	<i>Nhận kết quả</i>	
	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/TT Phục vụ hành chính công tỉnh	
	Dịch vụ bưu chính công ích	
Dịch vụ công trực tuyến		
7	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức	
	Việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng	
	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	
	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	

STT	HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ hài lòng (%)
A	VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH	
I	Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước	
1	Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	
2	Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	
II	Sự tham gia của người dân	
3	Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng	
4	Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	
III	Chất lượng chính sách	
5	Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương	
6	Chính sách về khám, chữa bệnh	
7	Chính sách về giáo dục phổ thông	
8	Chính sách về trật tự, an toàn xã hội	
9	Chính sách về giao thông đường bộ	
10	Chính sách về điện sinh hoạt	
11	Chính sách về nước sinh hoạt	
12	Chính sách về an sinh, xã hội	
IV	Kết quả, tác động của chính sách	
13	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua	
14	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua	
B	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	
I	Tiếp cận dịch vụ	
1	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biểu hiện, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	
2	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi cho người dân	
3	Trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức đầy đủ	
4	Trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức dễ sử dụng	
II	Thủ tục hành chính	
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	

6	Quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	
III	Công chức	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	
11	Công chức chú ý lắng nghe	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	
14	Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	
16	Công chức tận tình giúp đỡ	
IV	Kết quả dịch vụ	
17	Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định	
18	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	
19	Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	
20	Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG	

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ %
1	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	
2	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	
3	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	
4	Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt	
5	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	
11	Mở rộng các hình thức thông tin để cá nhân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	
12	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức	
13	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn	
14	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức kịp thời, tích cực	
15	Ý kiến khác	

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH SÓC TRĂNG, NĂM 2023**

Tên dịch vụ hành chính công (TTHC):

Tên cơ quan giải quyết:.....

Số điện thoại người được phỏng vấn:

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước, Sở Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công (TTHC)

Sở Nội vụ 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. Chúng tôi cam kết những thông tin mà quý ông/bà cung cấp được giữ bí mật hoàn toàn.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

I. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

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

1. Giới tính: Nam Nữ

2. Tuổi: Từ 40 tuổi trở xuống Trên 40 tuổi

3. Trình độ học vấn cao nhất:

Mầm non Tiểu học THCS THPT

Sơ cấp Trung cấp Cao đẳng Đại học Sau đại học

Đối với cá nhân:

4a. 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*):

5a. Nơi sinh sống:

- Phường, thị trấn
- Xã

Đối với tổ chức/doanh nghiệp:**4b. Thông tin về loại hình tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch:**

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

5b. Vị trí công việc của Ông/Bà trong tổ chức:

- Người đứng đầu/Cấp phó người đứng đầu của tổ chức.
- 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*):

II. PHẦN CÂU HỎI

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

1. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh.
2. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
3. Tại cơ quan hành chính nhà nước.
4. Khác (*xin viết cụ thể*):

Câu 2. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

1. Không
2. Có (*chuyển sang câu 2a*)

Câu 2a: Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:

Câu 3. Công chức có gợi ý Ông/bà nộp thêm tiền ngoài khoản phí/lệ phí không (khoản phí/lệ phí là khoản tiền phải đóng theo quy định)?

1. Không
2. Có (*chuyển sang câu 3a*)

Câu 3a. Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:

Câu 4. Ông/Bà vui lòng chọn hình thức giải quyết thủ tục hành chính nào phù hợp với Ông/Bà?

STT	Hình thức	Nộp hồ sơ	Nhận kết quả
1	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công		
2	Dịch vụ bưu chính công ích (Bưu điện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà/cơ quan)		
3	Dịch vụ công trực tuyến (nộp hồ sơ và trả kết quả hoàn toàn trên môi trường mạng internet)		

Câu 5. Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước khi giải quyết công việc cho Ông/bà thông qua các nội dung sau:

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	5	4	3	2	1
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi cho người dân	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	5	4	3	2	1
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy	5	4	3	2	1
6. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1

9. Thời hạn giải quyết công việc của Ông/Bà là đúng quy định (tính từ ngày Ông/Bà nộp hồ sơ đến ngày trả kết quả)	5	4	3	2	1
III. CÔNG CHỨC					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ	5	4	3	2	1
15. Công chức giải quyết công việc cho Ông/Bà theo đúng quy định.	5	4	3	2	1
16. Công chức tận tình giúp đỡ Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ					
17. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà là phù hợp với quy định	5	4	3	2	1
18. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
19. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
20. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng	5	4	3	2	1

Câu 6. Ông/Bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan về việc giải quyết thủ tục hành chính cho Ông/Bà chưa?

1. Chưa có
2. Đã có (chuyển sang câu 6a)

Câu 6a. Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
1. 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

2. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
4. Cơ quan có 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 7. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, Ông/Bà muốn cơ quan hành chính nhà nước ưu tiên cải cách 03 nội dung nào trong số các nội dung sau đây:

1. Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
2. Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện.
3. Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.
4. Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt.
5. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.
6. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
7. Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
8. Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
9. Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
10. Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
11. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng.
12. Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.
13. Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn.
14. Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.

Khác (xin nêu cụ thể):

.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

TỈNH SÓC TRĂNGPhiếu số 02/2023-DVCTT
NDDN:**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH SÓC TRĂNG, NĂM 2023**

Tên dịch vụ hành chính công (TTHC):

Tên cơ quan giải quyết:.....

Số điện thoại người được phỏng vấn:.....

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước, Sở Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công (TTHC)

Sở Nội vụ 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. Chúng tôi cam kết những thông tin mà quý ông/bà cung cấp được giữ bí mật hoàn toàn.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

I. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

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

1. Giới tính: Nam Nữ 2. Tuổi: Từ 40 tuổi trở xuống Trên 40 tuổi **3. Trình độ học vấn cao nhất:**Mầm non Tiểu học THCS THPT Sơ cấp Trung cấp Cao đẳng Đại học Sau đại học **Đối với cá nhân:****4a. 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*):**5a. Nơi sinh sống:** Phường, thị trấn Xã

Đối với tổ chức/doanh nghiệp:**4b. Thông tin về loại hình tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch:**

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

5b. Vị trí công việc của Ông/Bà trong tổ chức:

- Người đứng đầu/Cấp phó người đứng đầu của tổ chức.
- 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*):

II. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà đã nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết công việc theo hình thức trực tuyến ở địa chỉ nào?

1. Cổng Dịch vụ công Quốc gia (địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>).
2. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Sóc Trăng (địa chỉ <https://dichvucong.soctrang.gov.vn/>).
3. Khác (*xin nêu cụ thể*):

Câu 2. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

1. Không
2. Có (*chuyển sang câu 2a*)

Câu 2a. Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:

Câu 3. Công chức có gợi ý Ông/bà nộp thêm tiền ngoài khoản phí/lệ phí không (khoản phí/lệ phí là khoản tiền phải đóng theo quy định)?

1. Không
2. Có (*chuyển sang câu 3a*)

Câu 3a. Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:

Câu 4. Ông/Bà vui lòng chọn hình thức giải quyết thủ tục hành chính nào phù hợp với Ông/Bà?

STT	Hình thức	Nộp hồ sơ	Nhận kết quả
1	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công		
2	Dịch vụ bưu chính công ích (Bưu điện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà/cơ quan)		
3	Dịch vụ công trực tuyến (nộp hồ sơ và trả kết quả hoàn toàn trên môi trường mạng internet)		

Câu 5. Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước khi giải quyết công việc cho Ông/bà thông qua các nội dung sau:

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Địa chỉ truy cập dịch vụ công trực tuyến được công bố rõ ràng	5	4	3	2	1
2. Mức độ thuận tiện trong việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến	5	4	3	2	1
3. Mức độ thuận tiện trong việc điền thông tin vào biểu mẫu và đính kèm tập tin vào thành phần hồ sơ (nếu có) trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến	5	4	3	2	1
4. Ông/bà dễ dàng liên hệ với bộ phận hỗ trợ phần mềm trực tuyến	5	4	3	2	1
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Quy định thủ tục hành chính được đăng tải chính xác, đầy đủ, kịp thời theo đúng quy định	5	4	3	2	1
6. Các quy định, biểu mẫu thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi của cơ quan giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính	5	4	3	2	1

10. Thời hạn giải quyết công việc của Ông/Bà là đúng quy định(tính từ ngày Ông/Bà nộp hồ sơ đến ngày trả kết quả)	5	4	3	2	1
III. CÔNG CHỨC					
11. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà	5	4	3	2	1
12. Công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
13. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
15. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ	5	4	3	2	1
16. Công chức giải quyết công việc cho Ông/Bà theo đúng quy định.	5	4	3	2	1
17. Công chức tận tình giúp đỡ Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc	5	4	3	2	1
18. Công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ					
19. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà là phù hợp với quy định	5	4	3	2	1
20. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
21. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
22. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng	5	4	3	2	1

Câu 6. Ông/Bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan về việc giải quyết thủ tục hành chính cho Ông/Bà chưa?

1. Chưa có
2. Đã có (*chuyển sang câu 6a*)

Câu 6a. Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
1. 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
2. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
4. Cơ quan có 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 7. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, Ông/Bà muốn cơ quan hành chính nhà nước ưu tiên cải cách 03 nội dung nào trong số các nội dung sau đây

1. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
2. Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.
3. Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt.
4. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.
5. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
6. Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
7. Cải thiện tinh thần phục vụ, thái độ giao tiếp của công chức.
8. Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
9. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng.
10. Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.
11. Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.

Khác (xin nêu cụ thể):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

TỈNH SÓC TRĂNGPhiếu số 03/2023-CH
NDDN:**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA UBND CẤP HUYỆN
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH SÓC TRĂNG, NĂM 2023**

Tên dịch vụ hành chính công (TTHC):

Tên cơ quan giải quyết:.....

Số điện thoại người được phỏng vấn:.....

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức của UBND huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh, Sở Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công (TTHC)

Sở Nội vụ 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. Chúng tôi cam kết những thông tin mà quý ông/bà cung cấp được giữ bí mật hoàn toàn.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

I. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

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

1. Giới tính: Nam Nữ 2. Tuổi: Từ 40 tuổi trở xuống Trên 40 tuổi **3. Trình độ học vấn cao nhất:**Mầm non Tiểu học THCS THPT Sơ cấp Trung cấp Cao đẳng Đại học Sau đại học **Đối với cá nhân:****4a. 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*):**5a. Nơi sinh sống:** Phường, thị trấn Xã

Đối với tổ chức/doanh nghiệp:**4b. Thông tin về loại hình tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch:**

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

5b. Vị trí công việc của Ông/Bà trong tổ chức:

- Người đứng đầu/Cấp phó người đứng đầu của tổ chức.
- 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*):

II. PHẦN CÂU HỎI

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

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện, thị xã, thành phố.
- Tại cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố.
- Khác (*xin viết cụ thể*):

Câu 2. Xin Ông/Bà cho biết mức độ quan tâm của Ông/Bà đối với các chính sách của cơ quan nhà nước trong bảng dưới đây?

STT	Chính sách	Rất quan tâm	Thường xuyên quan tâm	Có quan tâm	Ít quan tâm	Không quan tâm
1	Về phát triển kinh tế - xã hội	5	4	3	2	1
2	Về khám, chữa bệnh	5	4	3	2	1
3	Về giáo dục phổ thông	5	4	3	2	1
4	Về trật tự, an toàn xã hội	5	4	3	2	1
5	Về giao thông đường bộ	5	4	3	2	1
6	Về điện sinh hoạt	5	4	3	2	1
7	Về nước sinh hoạt	5	4	3	2	1
8	Về an sinh, xã hội	5	4	3	2	1

Câu 3. Ông/Bà sử dụng kênh thông tin nào để theo dõi chính sách nêu ở câu 1?

1. Qua loa phát thanh xã, phường, thị trấn.
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.
3. Qua cơ quan nhà nước, công chức.
4. Qua người thân, bạn bè.
5. Qua đài, ti vi, báo chí.
6. Qua mạng internet.
7. Qua hình thức khác (xin ghi cụ thể):

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

1. Không
2. Có (chuyển sang câu 4a)

Câu 4a: Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:

Câu 5. Công chức có gợi ý Ông/bà nộp thêm tiền ngoài khoản phí/lệ phí không (khoản phí/lệ phí là khoản tiền phải đóng theo quy định)?

1. Không
2. Có (chuyển sang câu 5a)

Câu 5a. Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:

Câu 6. Ông/Bà vui lòng chọn hình thức giải quyết thủ tục hành chính nào phù hợp với Ông/Bà?

STT	Hình thức	Nộp hồ sơ	Nhận kết quả
1	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công		
2	Dịch vụ bưu chính công ích (Bưu điện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà/cơ quan)		
3	Dịch vụ công trực tuyến (nộp hồ sơ và trả kết quả hoàn toàn trên môi trường mạng internet)		

Câu 7. Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung trong bảng sau đây:

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
A. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH (được nêu ở câu 2)					
I. Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước					
1. Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	5	4	3	2	1
2. Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	5	4	3	2	1
II. Sự tham gia của người dân					
3. Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	5	4	3	2	1
4. Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng.	5	4	3	2	1
III. Chất lượng chính sách					
5. Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương. (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	5	4	3	2	1
6. Chính sách về khám, chữa bệnh. (Gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí,... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	5	4	3	2	1
7. Chính sách về giáo dục phổ thông. (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học,... ở các trường phổ thông công lập)	5	4	3	2	1
8. Chính sách về trật tự, an toàn xã hội. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng, phòng chống tội phạm...)	5	4	3	2	1

9. Chính sách về giao thông đường bộ. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ, giao thông đường bộ, bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	5	4	3	.2	1
10. Chính sách về điện sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, chất lượng điện sinh hoạt...)	5	4	3	.2	1
11. Chính sách về nước sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	5	4	3	.2	1
12. Chính sách về an sinh, xã hội. (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	5	4	3	.2	1
IV. Kết quả, tác động của chính sách					
13. Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	5	4	3	2	1
14. Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	5	4	3	2	1
B. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
I. Tiếp cận dịch vụ					
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	5	4	3	2	1
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi cho người dân	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	5	4	3	2	1
II. Thủ tục hành chính					
5. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy	5	4	3	2	1
6. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định	5	4	3	2	1

7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết công việc của Ông/Bà là đúng quy định (tính từ ngày Ông/Bà nộp hồ sơ đến ngày trả kết quả)	5	4	3	2	1
III. Công chức					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ	5	4	3	2	1
15. Công chức giải quyết công việc cho Ông/Bà theo đúng quy định.	5	4	3	2	1
16. Công chức tận tình giúp đỡ Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc	5	4	3	2	1
IV. Kết quả dịch vụ					
17. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà là phù hợp với quy định	5	4	3	2	1
18. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
19. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
20. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng	5	4	3	2	1

Câu 8. Ông/Bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan về việc giải quyết thủ tục hành chính cho Ông/Bà chưa?

1. Chưa có
2. Đã có (chuyển sang câu 8a)

Câu 8a. Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
1. 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
2. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
4. Cơ quan có 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 9. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, Ông/Bà muốn cơ quan hành chính nhà nước ưu tiên cải cách 03 nội dung nào trong số các nội dung sau đây:

1. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
 2. Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện.
 3. Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.
 4. Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt.
 5. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.
 6. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
 7. Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
 8. Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
 9. Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
 10. Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
 11. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng.
 12. Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.
 13. Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn.
 14. Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.
- Khác (xin nêu cụ thể):

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!