

**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN**  
**Đơn vị/Lĩnh vực được đánh giá:.....**

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Nhằm góp phần đánh giá thực trạng và nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan nhà nước đối với người dân và doanh nghiệp, UBND xã Tiền Phong kính đề nghị Ông/Bà vui lòng cho ý kiến của mình theo nội dung của các câu hỏi sau đây.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà !

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ CÁC LỜI CÂU HỎI**

Đánh dấu (x) vào ô vuông (  ) trước phương án trả lời của Ông/Bà chọn.

**III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI**

**1. Độ tuổi**

- Dưới 30 tuổi
- Từ 31 đến 40 tuổi
- Từ 41 đến 50 tuổi
- Từ 50 tuổi trở lên

**2. Giới tính**

- Nam  Nữ

**3. Trình độ học vấn**

- Trung học cơ sở
- Trung học phổ thông
- Trung cấp chuyên nghiệp, Cao đẳng
- Đại học
- Sau đại học (Thạc sỹ, Tiến sỹ)
- Khác (xin nêu rõ): .....

**4. Huyện, thị xã, thành phố:.....**

**5. Đơn vị công tác (nếu có):.....**

**6. Số điện thoại: .....**

**Xin Ông/Bà trả lời câu hỏi ở các trang sau.**

**B. PHẦN CÂU HỎI**

**I. NƠI ĐÓN TIẾP TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

**Câu 1. Ông/Bà đánh giá thế nào về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại nơi ông/bà đến nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (việc bố trí địa điểm, diện tích làm việc, trang thiết bị)?**

Việc bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa thuận tiện, cơ sở vật chất chưa đáp ứng yêu cầu.

Việc bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuận tiện, nhưng chưa được trang bị đầy đủ về cơ sở vật chất và các thiết bị phục vụ.

Việc bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuận tiện; cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ được trang bị đầy đủ, khoa học.

Việc bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuận tiện; cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ được trang bị hiện đại, khoa học.

**Câu 2. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ niềm yết, công khai thủ tục hành chính (TTHC) tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả?**

TTHC không được niềm yết, công khai đầy đủ, rõ ràng.

TTHC được niềm yết, công khai ở vị trí khó tiếp cận, khó khai thác và sử dụng.

TTHC được niềm yết, công khai đầy đủ, rõ ràng.

TTHC được niềm yết ở vị trí dễ tiếp cận, dễ khai thác và sử dụng.

## II. THÁI ĐỘ PHỤC VỤ, CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN CỦA CÔNG CHỨC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

**Câu 3. Ông/Bà đánh giá thế nào về việc hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ?**

Không hướng dẫn.

Có hướng dẫn nhưng không đầy đủ, rõ ràng, cụ thể.

Hướng dẫn đầy đủ.

Hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, dễ thực hiện.

**Câu 4. Ông/Bà đánh giá thế nào về thái độ và kỹ năng giao tiếp của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả?**

Hách dịch, nhùng nhịu, kỹ năng giao tiếp kém.

Thờ ơ, không thân thiện hoặc khó chịu.

Kỹ năng giao tiếp bình thường, phù hợp.

Rất lịch sự, thân thiện, dễ gần; kỹ năng giao tiếp tốt.

**Câu 5. Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ tuân thủ quy trình giải quyết của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ?**

Không đảm bảo quy trình.

Đảm bảo quy trình nhưng còn lúng túng.

Đảm bảo đúng quy trình.

Đảm bảo đúng quy trình, nhanh, có tính chuyên nghiệp cao.

## III. THỜI GIAN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG/BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

**Câu 6. Thời gian giải quyết hồ sơ TTHC của Ông/Bà như thế nào?**

Hồ sơ giải quyết muộn hơn Giấy hẹn nhưng không có thư xin lỗi và không được thông báo lý do quá hạn.

Hồ sơ giải quyết muộn hơn Giấy hẹn và có thư xin lỗi và thông báo lý do quá hạn.

Hồ sơ giải quyết đúng như Giấy hẹn.

Hồ sơ giải quyết sớm hơn Giấy hẹn.

**Câu 7. Thời gian ghi trên Giấy hẹn trả kết quả mà Ông/Bà nhận được từ công chức tiếp nhận hồ sơ có đúng quy định về thời gian giải quyết của thủ tục hành chính đã được công bố không?**

Không có Giấy hẹn trả kết quả.

Không có thời gian hẹn trả kết quả trên Giấy hẹn

Thời gian ghi trên Giấy hẹn không đúng quy định.

Thời gian ghi trên Giấy hẹn đúng quy định.

**IV. CHẤT LƯỢNG GIẢI QUYẾT TTHC TẠI TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG/BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

**Câu 8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần hồ sơ (giấy tờ) của thủ tục hành chính mà Ông/Bà đã thực hiện?**

- Phải nộp thêm các thành phần hồ sơ khác ngoài quy định.
- Thành phần hồ sơ còn rườm rà, phức tạp.
- Thành phần hồ sơ tương đối đơn giản.
- Thành phần hồ sơ đơn giản, dễ kê khai.

**Câu 9. Ông/Bà đánh giá như thế nào về chất lượng đối với tất cả quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ?**

- Chưa tốt.
- Trung bình.
- Khá.
- Tốt.

**Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về kết quả giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả?**

- Không hài lòng.
- Chưa thực sự hài lòng.
- Hài lòng.
- Rất hài lòng.

**Câu 11. Ý kiến góp ý của Ông/Bà để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính/công tác cải cách hành chính của xã?**

.....

.....

.....

.....

.....

**XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ !**

