

**PHIẾU KHẢO SÁT****Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã, phường, thị trấn**

(Lấy ý kiến đối với sự phục vụ của UBND .....

Nhằm tiếp thu đánh giá của Nhân dân đối với sự phục vụ của UBND xã, phường, thị trấn, từ đó cải tiến và phục vụ ngày càng tốt hơn, UBND huyện ..... trân trọng đề nghị quý ông (bà) vui lòng cho ý kiến vào Phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết bảo mật toàn bộ thông tin liên quan đến ông/bà. Xin vui lòng ghi ý kiến vào chỗ để trống, đánh dấu chéo (X) hoặc khoanh tròn vào ô có ghi số thứ tự, ô vuông.

---\*\*\*---

\* Trong năm 2016, ông/bà đã giao dịch với cơ quan bao nhiêu lần?  01 lần;  02 lần;  03 lần;  04 lần trở lên;  Khác:.....

\* Ông/Bà đã giải quyết loại công việc, thủ tục hành chính gì tại cơ quan? (ví dụ: cấp sổ đỏ, cải chính hộ tịch, đăng ký kinh doanh, xin phép xây dựng,...)

Xin ghi rõ:.....

1. Ông/Bà biết thông tin về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính do cơ quan cung cấp thông qua những hình thức nào sau đây (chọn tất cả những hình thức mà ông bà biết)?

1	Bảng niêm yết tại trụ sở	6	Cuộc họp thôn, tổ dân phố
2	Cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ	7	Băng rôn, panô tuyên truyền
3	Công chức giới thiệu, hướng dẫn	8	Qua email, các ứng dụng di động
4	Qua website (trang tin điện tử), báo, đài	9	Màn hình thông báo tại cơ quan
5	Tờ rơi hướng dẫn	10	Hình thức khác:.....

2. Thông qua các hình thức nêu trên, cơ quan đã cung cấp những thông tin nào sau đây? (ghi chú: chọn tất cả các loại thông tin mà ông/bà thấy cơ quan có cung cấp; nếu có thông tin thì mới đánh giá chất lượng thông tin)

Loại thông tin		Chất lượng thông tin
1	Quy hoạch, kế hoạch, chính sách, văn bản pháp luật	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
2	Kế hoạch sử dụng đất, dự án đầu tư	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
3	Danh sách hộ nghèo	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
4	Ngân sách địa phương	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
5	Bộ thủ tục hành chính và các biểu mẫu, phí, lệ phí	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
6	Cách thức thực hiện thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
7	Kết quả xác minh hồ sơ đất đai	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
8	Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua Internet	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
9	Hướng dẫn dịch vụ chuyên phát nhanh kết quả giải quyết hồ sơ	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
10	Đường dây nóng và cách gửi ý kiến, phản ánh	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu

11	Địa chỉ các website hữu ích cho khách hàng	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
12	Thông báo trả lời ý kiến, giải đáp vướng mắc của công dân	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
13	Quy chế tiếp công dân, nội quy nơi làm việc	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
14	Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
15	Khác (xin ghi rõ): .....	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu

*\*Theo ông/bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

.....

**3. Khi có vướng mắc về cách thức thực hiện thủ tục hoặc chưa rõ về chính sách, Ông/Bà có được cơ quan giải đáp, hướng dẫn kịp thời và đầy đủ hay không?**

- |                            |                                 |                            |                                 |
|----------------------------|---------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Hầu như không được giải đáp     | <input type="checkbox"/> 4 | Khá tốt                         |
| <input type="checkbox"/> 2 | Rất ít khi hoặc giải đáp sơ sài | <input type="checkbox"/> 5 | Rất kịp thời và rõ ràng, đầy đủ |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được                        |                            |                                 |

**4. Khi giao dịch công việc, cán bộ, công chức có quan tâm tìm hiểu và cung cấp thêm thông tin cho Ông/Bà hay không?**

- |                            |                       |                            |                                         |
|----------------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Chưa từng thấy        | <input type="checkbox"/> 4 | Khá quan tâm                            |
| <input type="checkbox"/> 2 | Rất ít khi            | <input type="checkbox"/> 5 | Rất quan tâm tìm hiểu và thông tin thêm |
| <input type="checkbox"/> 3 | Có trao đổi, tìm hiểu |                            |                                         |

**5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về phòng giao dịch, giải quyết công việc (Bộ phận một cửa) của cơ quan?**

- |                            |                               |                            |                                |
|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Quá chật hẹp, lộn xộn         | <input type="checkbox"/> 4 | Khá rộng rãi, khang trang      |
| <input type="checkbox"/> 2 | Còn chật hẹp, chưa thuận tiện | <input type="checkbox"/> 5 | Rộng rãi, thoáng mát, hiện đại |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được                      |                            |                                |

**5b. Khi ông/bà đến giao dịch, tình trạng Bộ phận một cửa như thế nào?**  Rất ít người giao dịch;  Vừa phải;  Khá đông;  Quá tải

**6. Cơ quan có bố trí các trang thiết bị sau đây hay không? (chọn tất cả các thiết bị cơ quan có bố trí)**

- Bảng tên của Bộ phận một cửa
- Sơ đồ các phòng chuyên môn
- Lịch làm việc của Bộ phận một cửa
- Ghế ngồi chờ
- Ghế ngồi làm việc với công chức
- Bàn viết hồ sơ
- Bảng niêm yết, thông báo
- Máy tính tra cứu thủ tục, thông tin hồ sơ
- Máy scan (quét) hoặc máy photocopy hồ sơ
- Các bảng hướng dẫn sử dụng máy móc, thiết bị
- Quạt hoặc máy lạnh
- Nước uống cho khách đến giao dịch

- Chỗ để xe cho khách đến giao dịch
- Bảng hướng dẫn sử dụng công trình phụ
- Bảng tên công chức giao dịch với khách hàng
- Khay hoặc kệ đựng tờ rơi hướng dẫn làm thủ tục, nộp hồ sơ điện tử

**6b. Vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức có thuận tiện không?**

- Rất thuận tiện;  Tương đối thoải mái;  Rất bất tiện (vì:.....)
- .....)

**7. Thủ tục hành chính được công khai tại cơ quan có đầy đủ, dễ hiểu hay không?** ( ghi chú: chọn tất cả nội dung mà ông/bà thấy cơ quan có niêm yết, công khai; nếu có thông tin thì mới đánh giá chất lượng thông tin)

Nội dung		Chất lượng thông tin
1	Tên thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
2	Thành phần và số lượng hồ sơ phải nộp	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
3	Thời hạn và trình tự giải quyết	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
4	Phí, lệ phí giải quyết thủ tục	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
5	Các tờ khai, biểu mẫu điền sẵn thông tin để tham khảo	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
6	Danh mục thủ tục được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến qua mạng internet ở mức 3 và cách thức thực hiện	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
7	Phí sử dụng dịch vụ chuyển phát nhanh	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
8	Hướng dẫn tra cứu kết quả hồ sơ	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu

**8. Ông/bà đánh giá như thế nào về thành phần hồ sơ phải nộp?**

- |   |                                                                   |   |                                       |
|---|-------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------|
| 1 | Quá nhiều giấy tờ phức tạp, nhiều loại không cần thiết hoặc vô lý | 4 | Thành phần hồ sơ đơn giản, ít giấy tờ |
| 2 | Nhiều giấy tờ, có loại không cần thiết                            | 5 | Thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý |
| 3 | Thành phần hồ sơ không có gì phức tạp                             |   |                                       |

Nếu chọn 1 hoặc 2, xin ông/bà cho biết loại giấy tờ nào không cần thiết?

.....

**9. Các biểu mẫu, tờ khai trong hồ sơ thủ tục có dễ thực hiện hay không?**

- |   |                                    |   |                                |
|---|------------------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Rất phức tạp, nhiều nội dung vô lý | 4 | Hầu hết đơn giản, dễ thực hiện |
| 2 | Khá phức tạp, khó điền thông tin   | 5 | Tất cả đơn giản, dễ thực hiện  |
| 3 | Không khó lắm                      |   |                                |

Nếu chọn 1 hoặc 2, xin ông/bà vui lòng ghi rõ nội dung nào? .....

.....

**10. Các thông tin về hồ sơ thủ tục được cơ quan niêm yết, công khai có thống nhất với hướng dẫn của công chức hay không?**

- |   |                                       |   |                       |
|---|---------------------------------------|---|-----------------------|
| 1 | Niềm yết một đằng, cán bộ nói một nẻo | 4 | Hầu hết là thống nhất |
| 2 | Nhiều điểm không thống nhất           | 5 | Tất cả đều thống nhất |
| 3 | Cơ bản là thống nhất                  |   |                       |

Ngoài các biểu mẫu, giấy tờ trong thành phần hồ sơ đã được niêm yết, công chức

*có yêu cầu nộp thêm giấy tờ khác hay không (nếu có, xin ghi rõ giấy tờ gì)?* .....

**11. Khi hồ sơ chưa đầy đủ, công chức Bộ phận một cửa hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ bằng cách nào?**

- |   |                                                                |   |                                                                           |
|---|----------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Chưa từng thấy hướng dẫn, chỉ nói là chưa đầy đủ, phải làm lại | 4 | Hướng dẫn bằng phiếu (theo mẫu), nhưng công chức không ký xác nhận        |
| 2 | Hướng dẫn bằng miệng, không rõ ràng, không thống nhất          | 5 | Bảng phiếu hướng dẫn, thông tin rất cụ thể, công chức một cửa ký xác nhận |
| 3 | Hướng dẫn bằng cách ghi vào tờ giấy nào đó tiện tay lấy được   |   |                                                                           |

**12. Ông/Bà phải đi lại mấy lần mới được tiếp nhận hồ sơ và được cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả?**

- |   |                |   |                                     |
|---|----------------|---|-------------------------------------|
| 1 | 04 lần trở lên | 4 | 01 lần                              |
| 2 | 03 lần         | 5 | Nộp hồ sơ điện tử qua mạng Internet |
| 3 | 02 lần         |   |                                     |

*12a. Trường hợp phải đi nhiều lần mới nộp được hồ sơ, nguyên nhân tại sao?*

- Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- Do công chức hướng dẫn không rõ ràng, đầy đủ
- Mỗi lần công chức chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau đến yêu cầu bổ sung tiếp
- Lần trước công chức yêu cầu nội dung này, lần sau đến công chức lại nói khác

*12b. Nếu nộp hồ sơ điện tử qua mạng Internet, xin hỏi ông/bà biết cách thức nộp hồ sơ từ đâu? (chọn tất cả các kênh thông tin mà ông/bà đã sử dụng)*

- Qua tờ rơi được phát tại Bộ phận một cửa
- Công chức một cửa giới thiệu, hướng dẫn
- Người quen đã thực hiện và hướng dẫn lại
- Qua bảng niêm yết tại Bộ phận một cửa
- Qua website (trang thông tin điện tử)
- Khác (xin ghi rõ):.....

**13. Ông bà có nhận được Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả có đầy đủ thông tin hay không?**

- Không có Giấy tiếp nhận
- Có, nhưng không rõ ngày nhận kết quả
- Có, nhưng ngày trả kết quả bị sửa lại bằng tay
- Có đầy đủ thông tin, có chữ ký của công chức tiếp nhận

**14. Khi giao dịch, Ông/Bà đã gặp tình huống nào sau đây?**

- |   |                        |   |                                    |
|---|------------------------|---|------------------------------------|
| 1 | Phải chờ đợi rất lâu   | 4 | Công chức tiếp đón tương đối nhanh |
| 2 | Chờ đợi khá lâu        | 5 | Được công chức đón tiếp ngay       |
| 3 | Phải chờ không lâu lắm |   |                                    |

*Nếu ông/bà phải chờ đợi, công chức đang làm gì?* .....

**15. Việc tiếp nhận hồ sơ có công bằng hay không?**

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| 1 | Không hề có thứ tự, ưu tiên quen thân |
| 2 | Có trường hợp không công bằng         |
| 3 | Tạm được                              |

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 4 | Nhìn chung là không có vấn đề gì |
| 5 | Rất minh bạch, công bằng         |

15a. Có khi nào công chức nhận hồ sơ ngoài cơ quan hay không?  Có;  Không

15b. Công chức có hướng dẫn ông/bà liên hệ với dịch vụ hay người quen để làm thủ tục hay không?  Có ;  Không

16. Khi giao tiếp, ông/bà nhận thấy thái độ của công chức như thế nào?

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền |
| 2 | Thờ ơ, ít tận tình               |
| 3 | Tạm được                         |

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 4 | Khá tận tình, lịch sự      |
| 5 | Lịch sự, hòa nhã, tận tình |

16b. Khi tiếp đón ông/bà tại quầy giao dịch, công chức đã ứng xử như thế nào? (chọn những hành vi ứng xử mà công chức đã thực hiện - nếu có)

Chào hỏi thân thiện;  Mời ngồi;  Đề nghị thông cảm vì chờ đợi lâu;  Hỏi thăm nhu cầu công việc;  Đề nghị vui lòng chờ để kiểm tra hồ sơ

17. Ông/Bà nhận thấy năng lực xử lý hồ sơ của công chức như thế nào?

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| 1 | Rất chậm chạp, nhiều sai sót |
| 2 | Chậm chạp, còn sai sót       |
| 3 | Tạm được                     |

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| 4 | Tương đối nhanh, chính xác     |
| 5 | Rất nhanh chóng, chuyên nghiệp |

18. Trong quá trình giải quyết công việc, ông/bà gặp tình huống nào sau đây?

- |   |                                                                              |
|---|------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Công chức đòi hỏi bồi dưỡng hoặc chi phí dịch vụ, nếu có mới tiếp nhận hồ sơ |
| 2 | Công chức vẫn tiếp nhận hồ sơ, nhưng đòi hỏi có chi phí mới giải quyết được  |
| 3 | Công chức đề nghị nên có bồi dưỡng để hồ sơ được giải quyết nhanh hơn        |

- |   |                                                                                                           |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Công chức không đòi hỏi gì, đưa thì nhận, không đưa thì thôi, vẫn giải quyết hồ sơ                        |
| 5 | Không đòi hỏi, đưa cũng không nhận và đề nghị người dân không chi khoản nào ngoài phí, lệ phí đã quy định |
| 6 | Khác (xin ghi rõ).....                                                                                    |

Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 4, ông/bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền? .....

19. Sau khi nộp hồ sơ và nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, cơ quan có yêu cầu bổ sung không?

- |   |                |
|---|----------------|
| 1 | 04 lần trở lên |
| 2 | 03 lần         |
| 3 | 02 lần         |

- |   |        |
|---|--------|
| 4 | 01 lần |
| 5 | Không  |

19a. Cơ quan đề nghị bổ sung bằng cách nào?

- Không có thông báo gì, chỉ khi đến Bộ phận một cửa theo ngày hẹn thì mới biết  
 Thông báo bằng điện thoại, đề nghị phải bổ sung nhưng không rõ ràng  
 Gọi điện thoại, mời đến Bộ phận một cửa để nhận thông báo bằng văn bản  
 Gửi email có nội dung đề nghị bổ sung

19b. Sau khi ông/bà bổ sung xong, công chức một cửa có cấp lại Phiếu tiếp nhận bổ sung hồ sơ hay không?  Có ;  Không

**20. Ông/Bà có được hướng dẫn cách thức để tra cứu thông tin, tìm hiểu tiến độ giải quyết hồ sơ của mình hay không?**

- |   |                                 |   |                                          |
|---|---------------------------------|---|------------------------------------------|
| 1 | Hoàn toàn không có hướng dẫn    | 4 | Cán bộ, công chức hướng dẫn rõ           |
| 2 | Hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng | 5 | Có thể biết tiến độ hồ sơ bất cứ lúc nào |
| 3 | Tạm được                        |   |                                          |

20b. Ông/Bà tra cứu hồ sơ bằng cách nào? .

- Đến tận nơi, hỏi Bộ phận một cửa
- Gọi điện thoại hỏi thăm
- Hỏi người quen trong cơ quan
- Bộ phận một cửa gọi điện thoại (hoặc gửi email) thông báo
- Xem thông báo trên Website
- Sử dụng mã số Giấy tiếp nhận để tra cứu qua mạng Internet
- Công chức một cửa không trả lời mà chỉ qua nơi khác để hỏi
- Không thể tra cứu vì không biết cách

**21. Sau khi đã được tiếp nhận hồ sơ (kể cả bổ sung – nếu có), Ông/Bà phải đi lại mấy lần mới nhận được kết quả?**

- |   |                |   |                                       |
|---|----------------|---|---------------------------------------|
| 1 | 04 lần trở lên | 4 | 01 lần                                |
| 2 | 03 lần         | 5 | Gửi chuyên phát nhanh kết quả tận nhà |
| 3 | 02 lần         |   |                                       |

Nếu từ 02 lần trở lên, cơ quan giải thích thế nào?.....

**22. Hồ sơ của Ông/Bà được trả đúng thời hạn trên Giấy tiếp nhận hay không?**

- |   |                                       |   |                                |
|---|---------------------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Trễ gấp đôi so với cam kết (hoặc hơn) | 4 | Sớm hạn                        |
| 2 | Trễ nhưng không nhiều                 | 5 | Sớm ½ thời gian so với cam kết |
| 3 | Đúng hạn                              |   |                                |

22a. Nếu hồ sơ sớm hạn, cơ quan có mời đến nhận kết quả không?  Có ;  Không

22b. Nếu hồ sơ trễ hạn, cơ quan có thông báo trước bằng văn bản nêu rõ lý do, xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả hay không ?

Có, rất nghiêm túc và cầu thị;  Có thông báo nhưng không hẹn lại ngày nào mới có kết quả;  Đến cơ quan mới biết chưa có kết quả, không có thông báo và không biết chừng nào mới có kết quả

22c. Hồ sơ trễ hạn bao lâu so với ngày đã hẹn?.....

22d. Cơ quan giải thích lý do trễ hạn như thế nào?.....

**23. Cơ quan có niêm yết thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) và hướng dẫn cách gửi phản ánh, kiến nghị hay không?**

- |   |                       |   |                           |
|---|-----------------------|---|---------------------------|
| 1 | Không thấy gì         | 4 | Khá đầy đủ                |
| 2 | Thiếu nhiều thông tin | 5 | Đầy đủ thông tin, rõ ràng |
| 3 | Tạm được              |   |                           |

Nếu không đầy đủ, xin cho biết thiếu nội dung nào? .....

.....  
**24. Cơ quan có gửi phiếu lấy ý kiến ông/bà về chất lượng phục vụ của mình hay không?**

- |   |                                            |   |                                       |
|---|--------------------------------------------|---|---------------------------------------|
| 1 | Chưa từng thấy                             | 4 | Nội dung phiếu nghiêm túc, cầu thị    |
| 2 | Có lấy ý kiến nhưng rất sơ sài, làm cho có | 5 | Phiếu lấy ý kiến rất tốt, rất cầu thị |
| 3 | Tạm được, nhưng nội dung còn ít            |   |                                       |

**25. Cơ quan có niềm yết công khai bảng tổng hợp kết quả lấy ý kiến khách hàng tại Bộ phận một cửa hay không?**

- |   |                       |   |                           |
|---|-----------------------|---|---------------------------|
| 1 | Không thấy gì         | 4 | Khá đầy đủ                |
| 2 | Thiếu nhiều thông tin | 5 | Đầy đủ thông tin, rõ ràng |
| 3 | Tạm được              |   |                           |

**26. Ông/bà có từng gửi phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan hay không?**

- Có;       Không

**26a. Nếu có, việc gửi phản ánh, kiến nghị có thuận lợi hay không?**

- |   |                         |   |                         |
|---|-------------------------|---|-------------------------|
| 1 | Rất khó khăn, phiền hà  | 4 | Khá thuận lợi           |
| 2 | Chưa thật sự thuận tiện | 5 | Rất thuận tiện, dễ dàng |
| 3 | Tạm được                |   |                         |

**26b. Nếu không, thì vì sao?**

- |   |                                          |   |                                          |
|---|------------------------------------------|---|------------------------------------------|
| 1 | Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ | 4 | Có trả lời cũng không giải quyết được gì |
| 2 | Rất ngại, vì nhiều phiền hà              | 5 | Làm rất tốt, không có gì phải kiến nghị  |
| 3 | Có gửi kiến nghị cũng không được trả lời |   |                                          |

*(Nếu Có xin chuyển sang Câu 27; nếu Không xin chuyển sang Câu 28)*

**27. Cơ quan có trả lời các phản ánh, kiến nghị hay không?**

- |   |                                                               |   |                                           |
|---|---------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------|
| 1 | Chưa từng thấy trả lời                                        | 4 | Trả lời nhanh, nội dung khá rõ            |
| 2 | Ít khi trả lời hoặc trả lời khá chậm, trả lời không thỏa đáng | 5 | Trả lời nhanh chóng, thỏa đáng, công khai |
| 3 | Trả lời tương đối rõ                                          |   |                                           |

**28. Cơ quan có niềm yết, công khai nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận một cửa hoặc trên Website hay không?**

- |   |                       |   |                                      |
|---|-----------------------|---|--------------------------------------|
| 1 | Không thấy gì         | 4 | Khá đầy đủ, rõ ràng                  |
| 2 | Thiếu nhiều thông tin | 5 | Đầy đủ thông tin, rõ ràng, thỏa đáng |
| 3 | Tạm được              |   |                                      |

**29. Nhìn chung, Ông/Bà có hài lòng với sự phục vụ của cơ quan không?**

- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Rất không hài lòng | 4 | Hài lòng     |
| 2 | Không hài lòng     | 5 | Rất hài lòng |
| 3 | Tạm được           |   |              |

**29a. Nếu không hoặc rất không hài lòng, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm Ông/Bà không hài lòng (có thể chọn nhiều vấn đề)?**

- Việc công khai, minh bạch thông tin rất kém  
 Điều kiện tiếp đón, phục vụ nhiều hạn chế, rất bất tiện khi giao dịch  
 Thủ tục quá rắc rối, phức tạp, mất nhiều thời gian làm hồ sơ

- Công chức thường đưa ra yêu cầu hồ sơ không đúng quy định, gây phiền hà
- Thái độ phục vụ, giao tiếp kém
- Kết quả giải quyết công việc chậm trễ
- Cơ quan không cầu thị tiếp thu và khắc phục hạn chế
- Khác (ghi rõ):.....

29b. Ông/Bà có góp ý gì để cơ quan phục vụ tốt hơn?

.....

.....

.....

.....

.....

**30. Xin vui lòng cung cấp thêm một số thông tin phục vụ phân tích dữ liệu:**

- Nơi cư trú hoặc đặt trụ sở: .....

- Giới tính:                      Nam  /Nữ

- Tuổi:

Từ 18 - 29	1	Từ 50 - 60	4
Từ 30 - 39	2	Trên 60	5
Từ 40 - 49	3		

Trình độ:

Tiểu học	1	Cao đẳng, đại học	5
THCS (cấp II)	2	Trên đại học	6
THPT (cấp III)	3	Khác	7
Trung cấp	4		

- Nghề nghiệp:

Nội trợ/lao động tự do	1	Cán bộ, công chức, viên chức	5
Sinh viên	2	Kinh doanh	6
Công nhân	3	Nghỉ hưu	7
Nông dân	4	Khác	8

(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin 30.000 đồng/phiếu)

- Nếu có vướng mắc, xin liên hệ số điện thoại Phòng CCHC – Sở Nội vụ: 0583.810.440)

**Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của quý Ông/Bà!**