

STT:.....

PHIẾU KHẢO SÁT
Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công
tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

Nhằm xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp trên địa bàn huyện Krông Nô năm 2024, UBND huyện Krông Nô tổ chức **“Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả”**. Từ kết quả cuộc khảo sát này, UBND huyện Krông Nô có thêm cơ sở để cải thiện chất lượng phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp trên địa bàn huyện.

Ông/Bà đánh dấu (X) vào ô lựa chọn và trả lời vào chỗ để trống. Thông tin cung cấp sẽ được giữ bí mật. Ông/Bà không phải ghi tên mình.

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

A. THÔNG TIN CHUNG

1. Độ tuổi

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Dưới 25 tuổi | <input type="checkbox"/> 50 – 60 tuổi |
| <input type="checkbox"/> 24 – 34 tuổi | <input type="checkbox"/> Trên 60 tuổi |
| <input type="checkbox"/> 35 – 49 tuổi | |

2. Trình độ học vấn

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tiểu học (Cấp I) | <input type="checkbox"/> Đại học |
| <input type="checkbox"/> Trung học cơ sở (Cấp II) | <input type="checkbox"/> Trên Đại học |
| <input type="checkbox"/> Trung học phổ thông (Cấp III) | <input type="checkbox"/> Khác (Vui lòng viết cụ thể) |
| <input type="checkbox"/> Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng | |

3. Nghề nghiệp

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Lao động tự do | <input type="checkbox"/> Nghỉ hưu |
| <input type="checkbox"/> Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư nhân | <input type="checkbox"/> Cán bộ/Công chức/Viên chức/Người làm việc trong lực lượng vũ trang |
| <input type="checkbox"/> Sinh viên | <input type="checkbox"/> Khác (Vui lòng viết cụ thể) |

B. PHẦN CÂU HỎI

Ông/bà vui lòng cho viết mức độ hài lòng của ông/bà về những nội dung sau:

Các tiêu chí đánh giá	Phương án đánh giá
I. Về cán bộ, công chức	
1. Thái độ của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Tốt <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Chưa tốt
2. Tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc	<input type="checkbox"/> Có tinh thần trách nhiệm cao <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Thiếu trách nhiệm
3. Cán bộ, công chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ	<input type="checkbox"/> Đầy đủ, một lần, dễ hiểu <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Còn khó hiểu <input type="checkbox"/> Không hiểu, cảm thấy phiền hà
4. Cách thức làm việc của cán bộ, công chức	<input type="checkbox"/> Am hiểu công việc, chuyên nghiệp <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Giải quyết công việc còn lúng túng, tỏ ra không am hiểu công việc
II. Cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ tổ chức, công dân trong khi giao dịch	
1. Bàn ghế phục vụ cho tổ chức, công dân	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Tốt <input type="checkbox"/> Chưa tốt
2. Nhiệt độ phòng làm việc	<input type="checkbox"/> Thoáng mát <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Nóng bức
3. Các điều kiện hỗ trợ khác	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Tốt <input type="checkbox"/> Chưa tốt
III. Về công khai công vụ	
1. Vị trí làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	<input type="checkbox"/> Thuận tiện <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Chưa thuận tiện
2. Các nội dung niêm yết công khai	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, đầy đủ <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Chưa rõ ràng, đầy đủ

3. Đeo thẻ công chức, đặt bảng tên trên bàn của cán bộ, công chức xử lý công việc	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
IV. Về quy trình	
1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	<input type="checkbox"/> Hợp lý <input type="checkbox"/> Chưa hợp lý, cần cải tiến thêm
2. Cách thức giải quyết theo quy trình đã quy định	<input type="checkbox"/> Đúng trình tự, cách thức <input type="checkbox"/> Chưa đúng trình tự, cách thức
3. Cán bộ, công chức trực tiếp thụ lý hồ sơ có gợi ý làm việc tại phòng chuyên môn mà không qua bộ phận Một cửa không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
V. Về thủ tục	
1. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành	<input type="checkbox"/> Đơn giản, dễ thực hiện <input type="checkbox"/> Rườm rà, cần cải tiến thêm
2. Ngoài thủ tục quy định cán bộ, công chức có yêu cầu thêm thủ tục, giấy tờ nào khác	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không Nếu có, thêm loại giấy tờ gì?
VI. Về thời gian	
1. Thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ	<input type="checkbox"/> Nhanh <input type="checkbox"/> Tạm được <input type="checkbox"/> Lâu
2. Nếu chờ đợi lâu, lý do	<input type="checkbox"/> Do nhiều công dân, tổ chức đến cùng một lúc <input type="checkbox"/> Do cán bộ, công chức xử lý chậm <input type="checkbox"/> Lý do khác (công chức đi làm muộn/làm việc riêng, lãnh đạo đi vắng...)
3. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ so với hẹn (<i>Nếu câu trả lời của ông/bà là “Trễ hẹn”, vui lòng trả lời tiếp những câu hỏi sau</i>):	<input type="checkbox"/> Sớm hơn <input type="checkbox"/> Đúng hẹn <input type="checkbox"/> Trễ hẹn
3.1 Cơ quan có thông báo cho ông/bà trước về việc trễ hẹn?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
3.2 Cơ quan có gửi văn bản xin lỗi ông/bà vì giải quyết trễ hẹn?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
VII. Về phí, lệ phí	

1. Việc thu phí, lệ phí theo quy định đã niêm yết	<input type="checkbox"/> Đúng quy định <input type="checkbox"/> Không đúng quy định
2. Tổ chức, công dân phải chịu chi phí ngoài quy định	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
VIII. Về cơ chế giám sát, góp ý	
1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý)	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Có nhưng không thường xuyên <input type="checkbox"/> Không có
2. Việc cơ quan và cán bộ, công chức tiếp thu các phản ánh, kiến nghị, góp ý	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Có nhưng chưa tốt lắm <input type="checkbox"/> Không
3. Việc cơ quan và cán bộ, công chức phản hồi các phản ánh, kiến nghị, góp ý	<input type="checkbox"/> Có phản hồi <input type="checkbox"/> Có phản hồi nhưng chưa thoả đáng <input type="checkbox"/> Không phản hồi
IX. Mức hài lòng chung của tổ chức, công dân	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng
X. Ý kiến bổ sung (nếu có)	
.....	