**PHIẾU KHẢO SÁT**

STT*:………*

**Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính côngtại 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 2023, 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**

|  |  |
| --- | --- |
| □ Dưới 25 tuổi | □ 50 – 60 tuổi |
| □ 24 – 34 tuổi | □ Trên 60 tuổi |
| □ 35 – 49 tuổi |  |

**2. Trình độ học vấn**

|  |  |
| --- | --- |
| □ Tiểu học (Cấp I) | □ Đại học |
| □ Trung học cơ sở (Cấp II) | □ Trên Đại học |
| □ Trung học phổ thông (Cấp III) | □ Khác (Vui lòng viết cụ thể) |
| □ Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng |  |

**3. Nghề nghiệp**

|  |  |
| --- | --- |
| □ Lao động tự do | □ Nghỉ hưu |
| □ Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư nhân | □ Cán bộ/Công chức/Viên chức/Người làm việc trong lực lượng vũ trang |
| □ Sinh viên | □ 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 | € Rất tốt  € Tốt  € Bình thường  € Chưa tốt | |
| 2. Tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc | € Có tinh thần trách nhiệm cao  € Bình thường  € Thiếu trách nhiệm | |
| 3. Cán bộ, công chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ | € Đầy đủ, một lần, dễ hiểu  € Tạm được  € Còn khó hiểu  € Không hiểu, cảm thấy phiền hà | |
| 4. Cách thức làm việc của cán bộ, công chức | € Am hiểu công việc, chuyên nghiệp  € Tạm được  € 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 | € Rất tốt | € Tốt |
| € Chưa tốt |  |
| 2. Nhiệt độ phòng làm việc | € Thoáng mát € Tạm được  € Nóng bức | |
| 3. Dịch vụ photo | € Có € Không | |
| 4. Các điều kiện hỗ trợ khác | € Rất tốt  € Chưa tốt | € Tốt |
| **III. Về công khai công vụ** | | |
| 1. Vị trí làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả | € Thuận tiện € Tạm được  € Chưa thuận tiện | |
| 2. Các nội dung niêm yết công khai | € Rõ ràng, đầy đủ  € Tạm được  € Chưa rõ ràng, đầy đủ | |
| 3. Đeo thẻ công chức, đặt bảng tên trên bàn của cán bộ, công chức xử lý công việc | € Có € Không | |
| **IV. Về quy trình** |  |  |
| 1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành | € Hợp lý | |
| € Chưa hợp lý, cần cải tiến thêm | |
| 2. Cách thức giải quyết theo quy trình đã quy định | € Đúng trình tự, cách thức  € 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? | € Có | |
| € Không | |
| **V. Về thủ tục** | | |
| 1. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành | € Đơn giản, dễ thực hiện | |
| € 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 | € Có | € Không |
| Nếu có, thêm loại giấy tờ gì? ………... | |
| **VI. Về thời gian** |  |  |
| 1. Thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ | € Nhanh | € Tạm được |
| € Lâu |  |
| 2. Nếu chờ đợi lâu, lý do | € Do nhiều công dân, tổ chức đến cùng một lúc | |
| € Do cán bộ, công chức xử lý chậm | |
| € 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 *(Nếu câu trả lời của ông/bà là “Trễ hẹn”, vui lòng trả lời tiếp những câu hỏi sau*): | € Sớm hơn | € Đúng hẹn |
| € Trễ hẹn |  |
| 3.1 Cơ quan có thông báo cho ông/bà trước về việc trễ hẹn? | € Có | € Không |
| 3.2 Cơ quan có gửi văn bản xin lỗi ông/bà vì giải quyết trễ hẹn? | € Có | € Không |
| **VII. Về phí, lệ phí** |  |  |
| 1. Việc thu phí, lệ phí theo quy định đã niêm yết | € Đúng quy định  € Không đúng quy định | |
| 2. Tổ chức, công dân phải chịu chi phí ngoài quy định | € Có | € 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) | € Có | |
| € Có nhưng không thường xuyên | |
| € Không có | |
| 2. Việc cơ quan và cán bộ, công chức tiếp thu các phản ánh, kiến nghị, góp ý | € Có | |
| € Có nhưng chưa tốt lắm | |
| € Không | |
| 3. Việc cơ quan và cán bộ, công chức phản hồi các phản ánh, kiến nghị, góp ý | € Có phản hồi | |
| € Có phản hồi nhưng chưa thoả dáng | |
| € Không phản hồi | |
| **IX. Mức hài lòng chung của tổ chức, công dân** | € Rất hài lòng | € Hài lòng |
| € Chưa hài lòng |  |
| **X. Ý kiến bổ sung (nếu có)**  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….. | | |