**PHỤ LỤC I**

MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BỘ NỘI VỤ ---------** |  | Mã số phiếu:………………………….. |

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

**Tên dịch vụ hành chính công:.....................................................................................**

**...................................................................................................................................**

**Tên cơ quan giải quyết:..............................................................................................**

**...................................................................................................................................**

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công .

...................................................................................................................................

Bộ 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.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông (□) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

**III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI**

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

**1. Độ tuổi:**

□ Dưới 25 tuổi

□ 25 - 34 tuổi

□ 35 - 49 tuổi

□ 50 - 60 tuổi

□ Trên 60 tuổi

**2. Giới tính:**

□ Nam

□ Nữ

**3. Trình độ học vấn:**

□ Tiểu học (cấp I)

□ Trung học cơ sở (cấp II)

□ Trung học phổ thông (cấp III)

□ Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng

□ Đại học

□ Trên Đại học

□ Khác (*xin viết cụ thể*): ...............................................................................................

**4. 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*): ...............................................................................................

**5. Nơi sinh sống:**

□ Đô thị

□ Nông thôn

□ Miền núi

□ Hải đảo

□ Khác (*xin viết cụ thể*): ...............................................................................................

**B. PHẦN CÂU HỎI**

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

□ Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

□ Tại cơ quan hành chính nhà nước.

□ Khác (*xin viết cụ thể*): ...............................................................................................

**Câu 2.Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào** *(tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó) ?*

□ Qua hỏi người thân, bạn bè.

□ Qua chính quyền phường, xã.

□ Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).

□ Qua mạng Internet.

□ Khác (*xin viết cụ thể*): ...............................................................................................

**Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc** *(kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lân nhận kết quả)?*

 ………………………lần.

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

□ Có           □ Không

**Câu 5.** Công chức có **gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí** đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

□ Có           □ Không

**Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?**

□Đúng hẹn           □Sớm hơn hẹn           □ Trễ hẹn

*- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là* “ ***Trễ hẹn*** *”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau*:

**Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?**

□ Có           □ Không

**Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?**

□ Có           □ Không

**Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:**

*(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5 = rất hài lòng, 4= hài lòng, 3= bình thường, 2= không hài lòng và 7 = rất không hài lòng)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH** |  |  |  |  |  |
| 5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC** |  |  |  |  |  |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định  *(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ*) | 5 | 4 | 3 | .2 | 1 |
| 17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**  *Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22:* |  |  |  |  |  |
| 19. 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 |
| 20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22. Cơ quan 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 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà Cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?**

(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong sẽ các nội dung dưới đây)

□ Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.

□ Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

□ Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.

□ Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.

□ Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục

□ Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

□ Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

□ Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.

□ Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.

□ Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.

□ Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân

□ Khác (*xin viết cụ thể*): ...............................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ !**

**PHỤ LỤC II**

MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BỘ NỘI VỤ ---------** |  | Mã số phiếu:………………………….. |

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

**Tên dịch vụ hành chính công:.....................................................................................**

**...................................................................................................................................**

**Tên cơ quan giải quyết:..............................................................................................**

**...................................................................................................................................**

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công .

...................................................................................................................................

Bộ 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.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông (□) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

**III. THÔNG TIN VỀ TỔ CHỨC**

**Xin Ông/Bà cho biết thông tin về tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch thực hiện dịch vụ hành chính công và thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:**

**1. Loại hình tổ chức:**

□ Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội.

□ Tổ chức nước ngoài.

□ Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội.

□ Doanh nghiệp nhà nước.

□ Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh.

□ Doanh nghiệp nước ngoài/Doanh nghiệp liên doanh/Công ty nước ngoài.

□ Khác (*xin viết cụ thể*): ...............................................................................................

**2. Giới tính của Ông bà:**

□ Nam

□ Nữ

**3. Trình độ học vấn của Ông bà:**

□ Trên Đại học

□ Đại học

□ Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng

□ Trung học phổ thông (cấp III)

□ Trung học cơ sở (cấp II)

□ Tiểu học (cấp I)

□ Khác (*xin viết cụ thể*): ...............................................................................................

**4. Vị trí công việc của Ông/Bà trong tổ chức:**

□ Giám đốc/Phó Giám đốc.

□ 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*): ...............................................................................................

**B. PHẦN CÂU HỎI**

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

□ Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

□ Tại cơ quan hành chính nhà nước.

□ Khác (*xin viết cụ thể*): ...............................................................................................

**Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào** *(tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó) ?*

□ Qua hỏi người thân, bạn bè.

□ Qua chính quyền phường, xã.

□ Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).

□ Qua mạng Internet.

□ Khác (*xin viết cụ thể*): ...............................................................................................

**Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc** *(kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?*

 ………………………lần.

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

□ Có           □ Không

**Câu 5.** Công chức có **gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí** đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

□ Có           □ Không

**Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?**

□ Đúng hẹn           □ Sớm hơn hẹn           □ Trễ hẹn

*- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là* “***Trễ hẹn*** *”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau*:

**Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?**

□ Có           □ Không

**Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?**

□ Có           □ Không

**Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:**

*(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5 = rất hài lòng, 4= hài lòng, 3= bình thường, 2= không hài lòng và 7 = rất không hài lòng)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH** |  |  |  |  |  |
| 5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC** |  |  |  |  |  |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định  *(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ*) | 5 | 4 | 3 | .2 | 1 |
| 17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**  *Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22 dưới đây:* |  |  |  |  |  |
| 19. 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 |
| 20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22. Cơ quan 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 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà Cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?**

*(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)*

□ Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.

□ Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

□ Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.

□ Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.

□ Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

□ Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

□ Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.

□ Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.

□ Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.

□ Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân

□ Khác (*xin viết cụ thể*): ...............................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

...................................................................................................................................

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ !**