Khảo sát viên:…………………

…………………………………

SĐT:……………………………

MĐB:………….. MKH:…………..

Phiếu số:………..

**H2**

**PHIẾU KHẢO SÁT**

**Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân**

**đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa**

(Lấy ý kiến đối với khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến)

*Để giúp các cơ quan hành chính tỉnh Khánh Hòa phục vụ người dân, tổ chức,   
doanh nghiệp ngày càng tốt hơn, ……………… trân trọng đề nghị quý Ông/Bà vui lòng   
hỗ trợ thực hiện Phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết những thông tin được cung cấp nhằm mục đích nâng cao chất lượng phục vụ và bảo mật thông tin liên quan đến   
quý Ông/Bà.*

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

Quý Ông/Bà vui lòng ghi đầy đủ ý kiến vào chỗ trống, đánh dấu chéo (X) hoặc khoanh tròn vào ô vuông, ô có ghi số thứ tự (1,2,3,...):

**A. UBND xã, phường, thị trấn được Ông/Bà đánh giá *(ghi tắt là cơ quan)*:**

**B. Năm 2024, Ông/Bà đã nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet để giải quyết thủ tục, công việc gì tại cơ quan được đánh giá?** *(ví dụ: cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký khai sinh, cải chính hộ tịch, trợ cấp xã hội,...)*

Xin ghi rõ 01 loại thủ tục/công việc:

**C.** **Đây là lần thứ mấy Ông/Bà nộp hồ sơ trực tuyến để giải quyết 01   
thủ tục/công việc tại cơ quan trong năm:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Lần 01 | 2 | Lần 02 | 3 | Từ 03 lần trở lên |

**1. Ông/Bà đã nộp hồ sơ trực tuyến cho bản thân hay hỗ trợ, giúp đỡ các tổ chức, cá nhân khác nộp?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Nộp cho bản thân |
| 2 | Nộp cho tổ chức (cơ quan, công ty đang làm việc) |
| 3 | Nộp cho các cá nhân là thành viên gia đình, họ hàng, bạn bè |
| 4 | Nộp cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác (được trả phí dịch vụ) |
| 5 | Nộp cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác (không trả phí dịch vụ) |

**2. Ông/Bà biết thông tin về phương thức giao dịch trực tuyến từ đâu?** *(chọn tất cả những hình thức mà Ông/Bà biết)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 🞏 | Công chức giới thiệu, hướng dẫn | 🞏 | Báo, đài, loa phát thanh |
| 🞏 | Qua người thân, bạn bè | 🞏 | Hội nghị, cuộc họp, đối thoại |
| 🞏 | Website, mạng xã hội (Zalo, Facebook,…) | 🞏 | Tờ rơi, băng rôn, pano tuyên truyền |
| 🞏 | Bảng niêm yết tại Bộ phận một cửa | 🞏 | Hình thức khác:……………..………...….. |

*2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần* ***bổ sung thêm*** *hình thức thông tin nào khác?*

**3. Trong quá trình thực hiện hồ sơ trực tuyến, Ông/Bà được tiếp cận những thông tin nào sau đây?** *(chọn tất cả những thông tin mà Ông/Bà được tiếp cận)*

|  |  |
| --- | --- |
| 🞏 | Danh mục thủ tục nộp trực tuyến |
| 🞏 | Thông tin thủ tục hành chính/công việc (trong đó có cách thức thực hiện, phí, lệ phí) |
| 🞏 | Các mẫu đơn, tờ khai |
| 🞏 | Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet |
| 🞏 | Hướng dẫn thanh toán trực tuyến |
| 🞏 | Hướng dẫn sử dụng dịch vụ bưu chính công ích |
| 🞏 | Các tiện ích khác liên quan như: tra cứu hồ sơ, khai thác kết quả giải quyết bản điện tử,… |

*3a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần* ***cung cấp thêm*** *những thông tin nào? Xin ghi rõ:*

**4. Ông/Bà đánh giá việc bố trí, công khai các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến (*qua điện thoại, mạng xã hội,…*) của cơ quan như thế nào?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Rất kém | 4 | Tốt | |
| 2 | Kém | 5 | Rất tốt | |
| 3 | Tạm được |  | |

**5. Khi có thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, Ông/Bà có nhận được hướng dẫn rõ ràng và đầy đủ từ các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến của cơ quan hay không?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Không được giải đáp | 4 | Khá tốt | |
| 2 | Giải đáp sơ sài | 5 | Rất rõ ràng và đầy đủ/Không có thắc mắc gì | |
| 3 | Tạm được |  | |

Ý kiến khác: ……………………………………………………………………..………………………………………………

**6. Ông/Bà đánh giá như thế nào về giao diện của phần mềm/trang web cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Chưa thân thiện, rất khó theo dõi | 4 | Tương đối dễ theo dõi |
| 2 | Tương đối khó theo dõi | 5 | Rất trực quan, dễ sử dụng |
| 3 | Tạm được |

**7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thao tác thực hiện trên phần mềm/trang web cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Rắc rối, rất khó thực hiện | 4 | Tương đối dễ thực hiện |
| 2 | Khó thực hiện | 5 | Đơn giản, rất dễ thực hiện |
| 3 | Tạm được |

*7a. Nếu cho rằng khó thực hiện (chọn* ***phương án 1 hoặc 2****), vui lòng cho biết thao tác, công việc gì khó thực hiện trên ứng dụng/trang web? (có thể chọn nhiều đáp án)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 🞏 | Đăng ký tài khoản và đăng nhập hệ thống | 🞏 | Quản lý, lưu trữ hồ sơ, tài liệu điện tử |
| 🞏 | Tra cứu thông tin dịch vụ công | 🞏 | Thanh toán trực tuyến |
| 🞏 | Tạo lập và nộp hồ sơ điện tử trực tuyến | 🞏 | Đăng ký dịch vụ bưu chính công ích |
| 🞏 | Tra cứu tiến độ, kết quả giải quyết | 🞏 | Khác (ghi rõ):……………..………...….. |

**8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự ổn định, thông suốt của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Hầu như không thể truy cập | 4 | Hệ thống chạy khá tốt |
| 2 | Hệ thống thường xuyên bị nghẽn | 5 | Hệ thống chạy rất tốt |
| 3 | Thỉnh thoảng có sự cố |

**9. Ông/Bà nhận thấy nội dung thủ tục hành chính được công khai trên Cổng thông tin dịch vụ công hoặc Trang thông tin điện tử/Trụ sở cơ quan có đầy đủ, dễ hiểu hay không?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Không thấy niêm yết | 4 | Niêm yết khá đầy đủ |
| 2 | Có niêm yết nhưng tra cứu còn bất tiện | 5 | Niêm yết đầy đủ, rõ ràng, dễ tra cứu |
| 3 | Tạm được |

Ý kiến khác: ……………………………………………………………………..………………………………………………

**10. Từ các thông tin do cơ quan cung cấp hoặc từ các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến, Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu điện tử hay không?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Gặp rất nhiều khó khăn | 4 | Hầu như không gặp khó khăn gì |
| 2 | Tương đối khó thực hiện | 5 | Rất đơn giản, rất dễ thực hiện |
| 3 | Không khó lắm |

*10a. Nếu* ***khó thực hiện***, *xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ lý do:*

**11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần hồ sơ điện tử phải nộp?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Nhiều giấy tờ phức tạp, không thực tế | 4 | Thành phần hồ sơ đơn giản |
| 2 | Nhiều giấy tờ không cần thiết | 5 | Thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý |
| 3 | Không nhiều giấy tờ lắm |

*11a. Nếu* ***chọn 1 hoặc 2****, xin Ông/Bà cho biết loại giấy tờ nào phức tạp hoặc không*

*cần thiết?*

**12. Hồ sơ điện tử của Ông/Bà được tiếp nhận ngay lần đầu hay bị trả lại để bổ sung?**

|  |
| --- |
| 🞏 **Tiếp nhận ngay lần đầu** (*Nếu chọn phương án này thì vui lòng trả lời tiếp* ***Câu 14***) |
| 🞏 **Trả lại để bổ sung** (*Nếu chọn phương án này vui lòng trả lời tiếp* ***Câu 12a, 13***)  *12a. Nếu* ***trả lại để bổ sung****, nội dung hướng dẫn có rõ ràng, đầy đủ không?*   |  |  | | --- | --- | | 1 | Không có hướng dẫn, chỉ yêu cầu làm lại | | 2 | Hướng dẫn sơ sài | | 3 | Tạm được | | 4 | Rõ ràng, đầy đủ (nhưng không thông qua phần mềm/trang web nộp hồ sơ) | | 5 | Rõ ràng, đầy đủ (thông qua phần mềm/trang web nộp hồ sơ) |   **13. Ông/Bà phải thực hiện bổ sung bao nhiêu lần hồ sơ điện tử mới được hoàn thiện và được cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả?**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 1 | 05 lần trở lên | 4 | 02 lần | | 2 | 04 lần | 5 | 01 lần là được tiếp nhận | | 3 | 03 lần |   *13a. Trường hợp* ***từ 02 lần trở lên*** *thì nguyên nhân tại sao? (chọn tối đa 2 ô)*  🞏 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 yêu cầu bổ sung tiếp  🞏 Làm theo đúng hướng dẫn lần trước, nhưng lần sau gặp công chức khác hướng dẫn khác với lần trước  🞏 Ý kiến khác: …………………………………………………………………………………………………… |

**14. Mất bao lâu sau khi bấm nộp thì hồ sơ điện tử của Ông/Bà được Bộ phận một cửa tiếp nhận hoặc trả lại để bổ sung?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Trên 02 ngày | 4 | Không quá 8 tiếng |
| 2 | Trong vòng 02 ngày | 5 | Gần như tiếp nhận ngay |
| 3 | Trong vòng 01 ngày |

**15. Trong quá trình thực hiện thủ tục/công việc, Ông/Bà có tiếp xúc với công chức của cơ quan không (*để hướng dẫn; nhận kết quả; kiểm tra, xác minh;…*)?**

|  |
| --- |
| 🞏 **Không** (*nếu chọn Không, vui lòng bỏ qua câu 14a, 14b*; |
| 🞏 **Có**. *Nếu có:*  *15a. Ông/Bà nhận thấy công chức cơ quan giao tiếp, ứng xử như thế nào?*   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 1 | Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền | 4 | Khá tận tình, lịch sự | | 2 | Thờ ơ, ít tận tình | 5 | Lịch sự, hòa nhã, tận tình | | 3 | Tạm được |   *15b. Trong quá trình giải quyết công việc, công chức có đòi hỏi chi phí bồi dưỡng, dịch vụ hay không?* 🞏 Có; 🞏 Không;  *Nếu* ***Có****, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền? (vui lòng ghi cụ thể số tiền)*  …………………………………………………………………………….………………………… |

**16. Ông/Bà nhận thấy trình tự giải quyết hồ sơ của cơ quan có đảm bảo theo quy định hoặc quy trình giải quyết được công khai không?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Nhiều bước không có trong quy định, quy trình được công khai | 4 | Cơ bản đảm bảo quy định, quy trình được công khai |
| 2 | Không đúng quy định, quy trình được công khai | 5 | Đúng quy định, quy trình được công khai |
| 3 | Cơ bản đảm bảo quy định, quy trình nhưng chưa phù hợp thực tế |

*16a. Nếu* ***chưa đảm bảo****, vui lòng nêu cụ thể:*

**17. Sau khi hồ sơ được tiếp nhận và có ngày hẹn trả, Ông/Bà phải thực hiện bổ sung hồ sơ bao nhiêu lần mới được nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 04 lần trở lên | 2 | 03 lần | 3 | 02 lần | 4 | 01 lần | 5 | Không |

*17a. Việc yêu cầu bổ sung có được cơ quan thông báo qua phần mềm/trang web không?* 🞏 Có; 🞏 Không

**18. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có đúng thời hạn hẹn trả kết quả hay không?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Trễ gấp đôi thời gian (hoặc hơn) | 4 | Đúng hạn (không phải là từ chối giải quyết hồ sơ) |
| 2 | Trễ nhưng không nhiều | 5 | Sớm hạn |
| 3 | Đúng hạn nhưng kết quả là từ chối  giải quyết hồ sơ | | |

*18a. Nếu hồ sơ* ***trễ hạn****, cơ quan đã xử lý như thế nào?*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Không nhận bất kỳ thông tin gì từ cơ quan | 4 | Có thông báo SMS/gọi điện và gửi thông tin vào tài khoản, nội dung rõ ràng |
| 2 | Gọi điện thoại báo chưa có kết quả nhưng không giải thích rõ lý do | 5 | Có thông báo SMS/gọi điện và gửi thông tin vào tài khoản, kèm theo file văn bản điện tử |
| 3 | Gửi thông báo vào tài khoản trực tuyến, nhưng nội dung không rõ ràng |

**19. Ông/Bà có nhận được kết quả giải quyết bản điện tử (*tệp ký số hoặc dữ liệu điện tử theo quy định chuyên ngành*) trên phần mềm/trang web không?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Không nhận được | 4 | Nhận đầy đủ nhưng không có chữ ký số xác thực |
| 2 | Kết quả bản điện tử nhận không chính xác | 5 | Nhận đầy đủ, ngay sau khi có kết quả |
| 3 | Nhận được nhưng chậm hơn so với bản giấy |

**20. Phần mềm/Trang web hoặc trang thông tin điện tử của cơ quan có cung cấp thông tin và cách thức để phản ánh, kiến nghị phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục, công việc?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Không thấy gì | 4 | Khá nhiều hình thức, tương đối thuận tiện |
| 2 | Ít hình thức, không thuận tiện | 5 | Nhiều hình thức, thuận tiện |
| 3 | Tạm được |

**21. Theo Ông/Bà, các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị được cung cấp có dễ thực hiện không?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Rất khó thực hiện | 4 | Khá dễ |
| 2 | Khó thực hiện | 5 | Rất dễ thực hiện |
| 3 | Tạm được |

*21a. Nếu* ***khó thực hiện****, xin cho biết hình thức nào và vì sao?*

**22. Ông/Bà có biết Hệ thống phản ánh, kiến nghị về kinh tế - xã hội tỉnh   
Khánh Hòa *(địa chỉ truy cập: tuongtac.khanhhoa.gov.vn)* không? 🞏 Có; 🞏 Không**

**23. Trong năm, Ông/Bà có từng gửi phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan hay không?**

|  |  |
| --- | --- |
| 🞏 **Có**; | 🞏 **Không** |
| (Vui lòng trả lời cột bên trái) | (Vui lòng trả lời cột bên phải) |
| *23a.* ***Nếu có****, vui lòng cho biết phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà có được trả lời đầy đủ, kịp thời hay không?* | *23b.* ***Nếu không*** *thì vì sao?* |
| |  |  | | --- | --- | | 1 | Chưa nhận được câu trả lời | | 2 | Trả lời không đầy đủ, chậm trễ | | 3 | Tạm được | | 4 | Trả lời tương đối đầy đủ nội dung, kịp thời | | 5 | Trả lời đầy đủ nội dung, nhanh chóng | | |  |  | | --- | --- | | 1 | Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ | | 2 | Đã từng kiến nghị nhưng không được trả lời | | 3 | Còn ngại vì nhiều phiền hà | | 4 | Chưa phát sinh nhu cầu phản ánh, kiến nghị | | 5 | Làm rất tốt, không có vấn đề cần kiến nghị | |

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

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

**25. Xin Ông/Bà cho biết mức độ mong muốn của Ông/Bà đối với cơ quan trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung trong bảng dưới đây**?

| **Nội dung** | **Mức độ** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ít mong muốn** | **Khá mong muốn** | **Mong muốn** | **Rất mong muốn** |
| (1) Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (2) Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (3) Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (4) Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục, công việc cho người dân | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (5) Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức đối với người dân | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (6) Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (7) Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (8) Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức đối với người dân | 1 | 2 | 3 | 4 |

**26.** **Nếu còn ý kiến đánh giá, góp ý, phản ánh hoặc kiến nghị, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ *(nếu ý kiến về cơ quan khác, vui lòng ghi rõ tên cơ quan)*:**

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

**- Thông tin khách hàng trả lời phiếu:**

|  |  |
| --- | --- |
| Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã | 1 |
| Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp | 2 |
| Cá nhân/hộ gia đình | 3 |

**- Giới tính:**

|  |  |
| --- | --- |
| Nam | 1 |
| Nữ | 2 |

**- 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 | 5 |
| THCS (cấp II) | 2 | Đại học | 6 |
| THPT (cấp III) | 3 | Trên Đại học | 7 |
| Trung cấp | 4 | Trình độ khác | 8 |

**- Nghề nghiệp:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lao động tự do | 1 | Cán bộ, công chức, viên chức | 5 |
| Sinh viên | 2 | Kinh doanh, buôn bán | 6 |
| Công nhân | 3 | Nhân viên văn phòng | 7 |
| Nông dân | 4 | Khác (nghỉ hưu, nội trợ,…) | 8 |

*(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin 30.000 đồng/phiếu - Nếu có vướng mắc hoặc góp ý,*

*xin liên hệ số điện thoại ……………………………………………………………….)*

**VUI LÒNG ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ CHÚNG TÔI PHỤC VỤ TỐT HƠN  
Xin chân thành cám ơn sự giúp đỡ của Quý Ông/Bà!**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**