

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, UBND thị trấn Pác Miầu 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 có thêm cơ sở để cải thiện chất lượng phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

- Họ và tên:.....L.ữ Thu. Ba.....
- Giới tính:.....nu....., ngày 24 tháng 05 năm sinh. 1983.....
- Dân tộc:.....Tày.....
- Ông, bà có biết đọc, biết viết không:.....Có.....
- Trình độ chuyên môn cao nhất:.....10/12.....

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

Ông/Bà đánh dấu (X) vào ô lựa chọn và trả lời vào chỗ để trống. Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

I. Về cán bộ, công chức	Phương án đánh giá			
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	☒ Tốt
		Chưa 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		Sớm hơn	☒ Đúng hẹn
		Trễ hẹn	
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 thỏa đáng	
		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)				