

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐÌNH PHÙNG

Số TT:.....

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 xã Đình
Phùng 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 xã Đình Phùng 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

1. Họ và tên:.....Hoàng A.Ton.....
2. Giới tính:.....Nam....., ngày.....29..... tháng.....10..... năm sinh.....2001.....
3. Dân tộc:.....Dao.....
4. Ông, bà có biết đọc, biết viết không:.....Có.....
5. Trình độ chuyên môn cao nhất:.....9/12.....

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!

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 ☐ 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 thoả 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)	

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐÌNH PHÙNG

Số TT:.....

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 xã Đình
Phùng 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 xã Đình Phùng 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

1. Họ và tên:.....Đặng Phương Nhà Trâm.....
2. Giới tính:.....Nữ....., ngày.....11..... tháng.....9..... năm sinh.....2000.....
3. Dân tộc:.....Dao.....
4. Ông, bà có biết đọc, biết viết không:.....Có.....
5. Trình độ chuyên môn cao nhất:.....Đại học.....

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!

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 ☐ 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 bang 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, số 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 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)	

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐÌNH PHÙNG**

Số TT:

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 xã Đình Phùng 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 xã Đình Phùng 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

1. Họ và tên:.....Phùng Tác Kiên.....
2. Giới tính:.....Nam....., ngày.....2..... tháng.....5..... năm sinh.....1994.....
3. Dân tộc:.....Dao.....
4. Ông, bà có biết đọc, biết viết không:.....Có.....
5. Trình độ chuyên môn cao nhất:.....S112.....

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!

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	☐ 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		
	☒ Hợp lý	

1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	☐ 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	
	☒ Có

1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, số góp ý)	☐ 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 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)	

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐÌNH PHÙNG**

Số TT:

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 xã Đình Phùng 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 xã Đình Phùng 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

1. Họ và tên:.....Hoàng Văn Thuận.....
2. Giới tính:.....Nam....., ngày.....7..... tháng.....7..... năm sinh.....2009.....
3. Dân tộc:.....Đáy.....
4. Ông, bà có biết đọc, biết viết không:.....Có.....
5. Trình độ chuyên môn cao nhất:.....9/12.....

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!

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	☐ 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		
	☒ Hợp lý	

1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	☐ 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	
	☒ Có

1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý)	☐ 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 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)	

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐÌNH PHÙNG**

Số TT:

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 xã Đình Phùng 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 xã Đình Phùng 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

1. Họ và tên:.....Lục Văn Hùng.....
2. Giới tính:.....Nam....., ngày...1..... tháng...12..... năm sinh...1976.....
3. Dân tộc:.....Tây.....
4. Ông, bà có biết đọc, biết viết không:.....Có.....
5. Trình độ chuyên môn cao nhất:.....12/12.....

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!

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	☐ 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		
	☒ Hợp lý	

1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	☐ 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	
	☒ Có

1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý)	☐ 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 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)	

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐÌNH PHÙNG**

Số TT:

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 xã Đình Phùng 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 xã Đình Phùng 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

1. Họ và tên:.....*Hương Tân Diên*.....
2. Giới tính:.....*Nam*....., ngày.....*14/1*..... tháng.....*6*..... năm sinh.....*1986*.....
3. Dân tộc:.....*Dao*.....
4. Ông, bà có biết đọc, biết viết không:.....*Có*.....
5. Trình độ chuyên môn cao nhất:.....*7/12*.....

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!

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	☐ 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		
	☒ Hợp lý	

1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	☐ 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	
	☒ Có

1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý)	☐ 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 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)	

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐÌNH PHÙNG**

Số TT:.....

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 xã Đình Phùng 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 xã Đình Phùng 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

1. Họ và tên:..... Hoàng Mỹ Kiều
2. Giới tính:..... Nữ, ngày 21..... tháng 12..... năm sinh 2000.....
3. Dân tộc:..... Dao
4. Ông, bà có biết đọc, biết viết không:..... Có
5. Trình độ chuyên môn cao nhất:..... 7/12

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!

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
3. Cán bộ, công chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ	☐ Thiếu trách nhiệm
	☒ 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		
	☒ Hợp lý	

1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	☐ 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	
	☒ Có

1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, số góp ý)	☐ 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 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)	

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐÌNH PHÙNG

Số TT:

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 xã Đình Phùng 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 xã Đình Phùng 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

1. Họ và tên:.....Điền Văn Xuyên.....
2. Giới tính:.....Nam....., ngày.....19..... tháng.....7..... năm sinh.....1985.....
3. Dân tộc:.....Tây.....
4. Ông, bà có biết đọc, biết viết không:.....Có.....
5. Trình độ chuyên môn cao nhất:.....Đại học.....

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!

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	☐ 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		
	☒ Hợp lý	

1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	☐ 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	
	☒ Có

1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý)	☐ 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 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)	

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐÌNH PHÙNG**

Số TT:

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 xã Đình Phùng 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 xã Đình Phùng 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

1. Họ và tên: Vì Văn Mông
2. Giới tính: Nam, ngày 1 tháng 8 năm sinh 1982
3. Dân tộc: Tày
4. Ông, bà có biết đọc, biết viết không: Có
5. Trình độ chuyên môn cao nhất: S.1.2

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!

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	☐ 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		
	☒ Hợp lý	

1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	☐ 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	
	☒ Có

1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý)	☐ 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 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)	

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐÌNH PHÙNG

Số TT:

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 xã Đình Phùng 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 xã Đình Phùng 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

1. Họ và tên: Sào Thu Thu
2. Giới tính: Nữ, ngày 30 tháng 4 năm sinh 1997
3. Dân tộc: Nùng
4. Ông, bà có biết đọc, biết viết không: Có
5. Trình độ chuyên môn cao nhất: 12/12

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!

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	☐ 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		
	☒ Hợp lý	

1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	☐ 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	
	☒ Có

1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý)	☐ 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 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)	

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐÌNH PHÙNG**

Số TT:

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 xã Đình Phùng 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 xã Đình Phùng 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

1. Họ và tên:.....*Hoàng Hồng Hạnh*.....
2. Giới tính:.....*Nữ*....., ngày.....*28*..... tháng.....*11*..... năm sinh.....*2001*.....
3. Dân tộc:.....*Tây*.....
4. Ông, bà có biết đọc, biết viết không:.....*Có*.....
5. 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!

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 ☐ 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 ☐ Chưa thuận tiện ☐ Tạm được
2. Các nội dung niêm yết công khai	☒ Rõ ràng, đầy đủ ☐ Chưa rõ ràng, đầy đủ ☐ Tạm được
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	
	☒ Hợp lý

1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	☐ 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	
	☒ Có

1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý)	☐ 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 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)	

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐÌNH PHÙNG**

Số TT:

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 xã Đình Phùng 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 xã Đình Phùng 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

1. Họ và tên: Lý Thị Thảo
2. Giới tính: Nữ, ngày 12 tháng 12 năm sinh 1991
3. Dân tộc: Tay Nùng
4. Ông, bà có biết đọc, biết viết không: Có
5. Trình độ chuyên môn cao nhất: B/Đ

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!

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	☐ 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		
	☒ Hợp lý	

1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	☐ 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	
	☒ Có

1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý)	☐ 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 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)	

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐÌNH PHÙNG**

Số TT:.....

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 xã Đình Phùng 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 xã Đình Phùng 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

1. Họ và tên:.....*Luong Thi Nghiep*.....
2. Giới tính:.....*Nữ*....., ngày.....*11*..... tháng.....*12*..... năm sinh.....*1993*.....
3. Dân tộc:.....*Tây*.....
4. Ông, bà có biết đọc, biết viết không:.....*Có*.....
5. Trình độ chuyên môn cao nhất:.....*12/12*.....

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!

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	☐ 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		
	☒ Hợp lý	

1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	☐ 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	
	☒ Có

1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý)	☐ 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 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)	

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐÌNH PHÙNG

Số TT:

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 xã Đình Phùng 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 xã Đình Phùng 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

1. Họ và tên:.....Uy Thị Ngọc Bích.....
2. Giới tính:.....Nữ....., ngày.....28..... tháng.....09..... năm sinh.....2006.....
3. Dân tộc:.....Tây.....
4. Ông, bà có biết đọc, biết viết không:.....Có.....
5. Trình độ chuyên môn cao nhất:.....12/12.....

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!

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 ☐ 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

	☒ Hợp lý
--	--

1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	☐ 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	
	☒ Có

1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý)	☐ 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 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)	

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐÌNH PHÙNG

Số TT:.....

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 xã Đình Phùng 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 xã Đình Phùng 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:.....Quan Văn Tân.....
- Giới tính:.....Nam....., ngày.....20..... tháng.....7..... năm sinh.....1997.....
- Dân tộc:.....Đáy.....
- Ông, bà có biết đọc, biết viết không:.....Có.....
- Trình độ chuyên môn cao nhất:.....Đại học.....

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!

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 ☐ 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 bang 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 thoả 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)	

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐÌNH PHÙNG**

Số TT:

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 xã Đình Phùng 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 xã Đình Phùng 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

1. Họ và tên:.....*Hoàng Thị Hiệp*.....
2. Giới tính:.....*Nữ*....., ngày.....*26*..... tháng.....*6*..... năm sinh.....*1991*.....
3. Dân tộc:.....*Tày*.....
4. Ông, bà có biết đọc, biết viết không:.....*Có*.....
5. 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!

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	☐ 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		
	☒ Hợp lý	

1. Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành	☐ 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	
	☒ Có

1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý)	☐ 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 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)	