

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN XUÂN LỘC**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1954 /UBND-NC

Xuân Lộc, ngày 14 tháng 5 năm 2018

V/v triển khai khảo sát sự hài lòng  
của người dân năm 2018 qua phiếu  
khảo sát trực tuyến

Kính gửi:

- Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện;
- Trưởng phòng Văn hóa và Thông tin;
- Trưởng Đài Truyền thanh huyện;
- Chủ tịch UBND các xã, thị trấn.

UBND huyện nhận được Công văn số 1455/SNV-CCHC ngày 04/5/2018 của Sở Nội vụ về việc triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân năm 2018 qua phiếu khảo sát trực tuyến (**đính kèm văn bản**). Chủ tịch UBND huyện có ý kiến như sau:

1. Giao Văn phòng HĐND và UBND huyện, UBND các xã, thị trấn triển khai, thông tin cho người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện, xã, thị trấn biết để tham gia trả lời phiếu khảo sát điện tử nhằm đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước.

2. Giao Phòng Văn hóa và Thông tin, Đài Truyền thanh huyện, UBND các xã, thị trấn thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng (*Cổng thông tin điện tử huyện, Đài Truyền thanh huyện, hệ thống truyền thanh xã, thị trấn...*) để người dân, doanh nghiệp trên địa bàn huyện biết tham gia trả lời phiếu đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước.

Yêu cầu Thủ trưởng các ngành, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện ./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT. UBND huyện;
- Chánh, Phó Văn phòng;
- Các cơ quan, đơn vị;
- Lưu: VT-TH(Thanh).JA

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Huỳnh Thị Lành**

**UBND TỈNH ĐỒNG NAI**  
**SỞ NỘI VỤ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1455 /SNV – CCHC  
V/v triển khai khảo sát sự hài lòng  
của người dân năm 2018 qua phiếu  
khảo sát trực tuyến

Đồng Nai, ngày 04 tháng 5 năm 2018

Kính gửi:

- Sở Thông tin và Truyền thông;
- Trung tâm Hành chính công tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã Long Khánh, thành phố Biên Hòa.

Thực hiện Kế hoạch số 3011/KH-UBND ngày 29/3/2018 của UBND tỉnh về khảo sát sự hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2018, trong đó giao Sở Nội vụ chủ trì triển khai kế hoạch;

Sở Nội vụ xây dựng bộ câu hỏi khảo sát đối với 03 đối tượng: người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận TN&TKQ các cấp và doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại Cục Hải quan tỉnh (phụ lục kèm theo). Để đảm bảo triển khai việc khảo sát qua hình thức website trực tuyến bắt đầu từ ngày 15/5/2018 theo đúng Kế hoạch, Sở Nội vụ đề nghị:

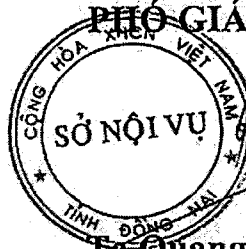
- Sở Thông tin và Truyền thông cấu hình bộ câu hỏi lên website khảo sát của tỉnh ([phieukhaosat.dongnai.gov.vn](http://phieukhaosat.dongnai.gov.vn)); hỗ trợ cài đặt bộ câu hỏi khảo sát lên hệ thống máy tính tại các quầy hướng dẫn, tra cứu tại Trung tâm Hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả các huyện, thị xã Long Khánh, thành phố Biên Hòa (nếu có); đồng thời cấp tài khoản quản trị trang [phieukhaosat.dongnai.gov.vn](http://phieukhaosat.dongnai.gov.vn) cho Sở Nội vụ để định kỳ cập nhật bộ câu hỏi và thống kê kết quả khảo sát.

- Các đơn vị, địa phương hỗ trợ thông tin cho người dân, doanh nghiệp đang thực hiện thủ tục hành chính tại đơn vị, địa phương mình biết, tích cực tham gia đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước qua trả lời phiếu khảo sát điện tử.

Sở Nội vụ đề nghị các đơn vị, địa phương hỗ trợ thực hiện./. *S*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Đ/c Trần Văn Vĩnh – PCT. UBND tỉnh;
- GD, PGD Sở Nội vụ;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ GIÁM ĐỐC**  
  
**Phạm Quang Trường**

**PHỤ LỤC 1**  
**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH**  
**NGHIỆP VỀ SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**  
**NĂM 2018**

*(Dành cho người dân, khảo sát tại Bộ phận TN&TKQ và tại nhà)*

**PHẦN I. THÔNG TIN CHUNG**

**Câu 1:**

**Tên thủ tục hành chính thực hiện:**.....

**Nơi nộp hồ sơ:** .....

**Mã biên nhận hồ sơ:**.....

**Câu 2. Ông/ bà là người trực tiếp nộp hồ sơ hay được uỷ quyền nộp hồ sơ**

Tôi là người trực tiếp nộp hồ sơ       Tôi là người được uỷ quyền nộp hồ sơ

**PHẦN II. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Câu 1. Ông/Bà đã nộp hồ sơ/ nhận kết quả ở cơ quan nào ?**

Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (hoặc Trung tâm hành chính công tình).

Tại phòng ban chuyên môn, sở ban ngành.

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Câu 2. 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 3. Ông/bà có phải tới liên hệ trực tiếp cơ quan nào ngoài Bộ phận Một cửa để được hỗ trợ giải quyết TTHC không?**

Có       Không

**Câu 4. Ý kiến của ông/ bà đối về các quy định, yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ của TTHC?**

Quy định rõ ràng hợp lý, dễ thực hiện theo

Phức tạp, khó thực hiện theo

**Câu 5. Hồ sơ của ông/ bà có được giải quyết đúng hạn không?**

Có       Không

Nếu không, ông bà có nhận được thông báo cụ thể về ngày hạn trả kết quả tiếp theo không?

Có       Không

**Câu 6. Mức độ hài lòng của ông/ bà về cả quá trình giải quyết hồ sơ của mình:**

<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
5	4	3	2	1

### **PHẦN III. THÁI ĐỘ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC**

**Câu 1. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có       Không

**Câu 2. 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 3. Mức độ hài lòng của ông bà về thái độ phục vụ của công chức, viên chức nơi nộp hồ sơ (công chức có hướng dẫn tận tình, dễ hiểu, thân thiện không?)**

<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
5	4	3	2	1

### **PHẦN IV. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ**

**Câu 1. Nếu ông bà gặp trục trặc trong quá trình giải quyết hồ sơ (trễ hẹn, kết quả không rõ ràng, yêu cầu giấy tờ ngoài quy định...), ông/bà có phản ánh lên cơ quan nhà nước không?**

- Có       Không

**Nếu có, ông/ bà phản ánh qua hình thức nào?**

- Trực tiếp liên hệ công chức của các cơ quan nhà nước  
 Tới Bộ phận Tiếp dân để phản ánh  
 Viết đơn, thư phản ánh  
 Gọi điện phản ánh qua Tổng đài Dịch vụ công 1022

**Câu 2. Mức độ hài lòng của ông/ bà về tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của mình**

<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
5	4	3	2	1

**Nếu ông/bà lựa chọn "không hài lòng" hoặc "rất không hài lòng", xin ông/ bà vui lòng cho biết lý do:**

- Cơ quan nhà nước không nhiệt tình giải quyết phản ánh giúp tôi (giải quyết chậm, lòng vòng...)  
 Kết quả giải quyết phản ánh của tôi không thoả đáng, không hữu ích  
 Rất khó khăn để gửi phản ánh, kiến nghị lên cơ quan nhà nước  
 Khác:.....

## PHẦN V. MỨC ĐỘ TIẾP CẬN THÔNG TIN VÀ DỊCH VỤ HỖ TRỢ

**Câu 1. Ông/bà tra cứu thông tin (hoặc nhận hướng dẫn) thủ tục hành chính từ nguồn nào?**

- Google
- Cổng dịch vụ công tỉnh Đồng Nai: [dichvucong.dongnai.gov.vn](http://dichvucong.dongnai.gov.vn)
- Ứng dụng Cổng hành chính công tỉnh Đồng Nai trên Zalo
- Gọi điện hỏi Tổng đài 1022
- Sử dụng các tờ rơi, ấn phẩm tuyên truyền tại Bộ phận TN&TKQ
- Hỏi người quen
- Nhờ dịch vụ tư vấn
- Đọc bộ thủ tục hành chính
- Tình nguyện viên tại Trung tâm Hành chính công, hoặc Bộ phận TN&TKQ
- Không biết tra cứu như thế nào, lên tới nơi nộp hồ sơ mới hỏi công chức

**Mức độ hài lòng của ông bà về tiện ích hỗ trợ dưới đây (nếu ông bà có sử dụng):**

Tiện ích	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
Bộ thủ tục hành chính (bản giấy)	5	4	3	2	1
Tổng đài DVC 1022 (chức năng hướng dẫn TTHC)	5	4	3	2	1
Cổng Hành chính công tỉnh Đồng Nai trên Zalo qua điện thoại (chức năng hỏi đáp, hướng dẫn TTHC)	5	4	3	2	1
Website: <a href="http://dichvucong.dongnai.gov.vn">dichvucong.dongnai.gov.vn</a>					
Ấn phẩm hướng dẫn tại Bộ phận TN&TKQ (tờ xếp hướng dẫn, bảng thông báo)	5	4	3	2	1
Trung tâm Tư vấn hỗ trợ doanh nghiệp của tỉnh	5	4	3	2	1
Tình nguyện viên tại Trung tâm Hành chính công, hoặc Bộ phận TN&TKQ	5	4	3	2	1

**Nếu ông/bà lựa chọn "không hài lòng" hoặc "rất không hài lòng", xin ông/ bà vui lòng cho biết lý do:**

- Khó tra cứu, hướng dẫn
- Kết quả tra cứu, hướng dẫn không chính xác, không rõ ràng
- Khác:.....

**Câu 2. Ông/bà có tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ trước khi lên nhận kết quả không?**

- Có       Không

**Nếu có, ông/ bà tra cứu qua công cụ nào(Có thể chọn nhiều câu trả lời)**

- Gọi điện trực tiếp cho công chức
- Qua website: [tracuudvc.dongnai.gov.vn](http://tracuudvc.dongnai.gov.vn)

- Qua Cổng hành chính công tỉnh Đồng Nai trên Zalo
- Qua Tổng đài Dịch vụ công 1022

**Mức độ hài lòng của ông bà về tiện ích hỗ trợ tra cứu kết quả hồ sơ thủ tục hành chính dưới đây (nếu ông bà có sử dụng):**

<i>Tiện ích</i>	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
<i>Website tracuudvc.dongnai.gov.vn</i>	5	4	3	2	1
<i>Tổng đài DVC 1022 (chức năng tra cứu kết quả TTHC)</i>	5	4	3	2	1
<i>Cổng Hành chính công tỉnh Đồng Nai trên Zalo qua điện thoại (chức năng tra cứu kết quả TTHC)</i>	5	4	3	2	1

**Nếu ông/bà lựa chọn "không hài lòng" hoặc "rất không hài lòng", xin ông/ bà vui lòng cho biết lý do:**

- Khó tra cứu
- Kết quả tra cứu không chính xác
- Khác:.....

**Câu 3. Ông/bà có sử dụng dịch vụ bưu chính để phát trả kết quả tận nhà, hoặc tiếp nhận hồ sơ tại nhà?**

- Có
- Không

**Nếu không, ông/bà cho biết lý do?**

- Tôi không biết đến tiện ích này
- Tôi thấy không tiện lợi hơn cách nộp thông thường hoặc không tin tưởng
- Tôi đã sử dụng và trải nghiệm không tốt: phải bỏ sung giấy tờ, kết quả về chậm, thất lạc hồ sơ...

**Nếu có, mức độ hài lòng của ông bà về dịch vụ này?**

<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
5	4	3	2	1

**Câu 4. Ông/bà có nộp hồ sơ trực tuyến (nộp hồ sơ qua mạng) thay vì lên Bộ phận Một cửa không?**

- Có
- Không

**Nếu không, ông/bà cho biết lý do?**

- Tôi không biết đến tiện ích này
- Tôi không có máy vi tính, máy scan, hoặc không biết thao tác
- Tôi từng nộp hồ sơ và không có phản hồi nên không tin tưởng tiện ích này
- Các chức năng chưa hoàn thiện nên sử dụng chưa tiện lợi

**Nếu có, mức độ hài lòng của ông bà về dịch vụ này?**

<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
5	4	3	2	1

**Nếu ông/bà lựa chọn "không hài lòng" hoặc "rất không hài lòng", xin ông/ bà vui lòng cho biết lý do:**

- Không nhận được phản hồi kịp thời của cơ quan nhà nước
- Khó hao tác, không tiện lợi
- Khác:.....

**Câu 5. Nếu ông bà thực hiện thủ tục “Chuyển nhượng quyền sử dụng đất cá nhân”, ông/ bà có biết mình có thể lựa chọn nộp hồ sơ ở Bộ phận Một cửa cấp huyện (nơi có đất) hoặc Trung tâm Hành chính công tỉnh, bất cứ nơi nào thuận tiện cho ông bà hơn hay không?**

- Có
- Không, tôi không biết tới tiện ích này

**Nếu có, mức độ hài lòng của ông bà về dịch vụ này?**

<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
5	4	3	2	1

#### **PHẦN VI. GÓP Ý CỦA ÔNG/ BÀ ĐỂ CẢI THIẾN DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**

**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 ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục
- 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 2**  
**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH**  
**NGHIỆP VỀ SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**  
**NĂM 2018**

*(Dành cho tổ chức, doanh nghiệp khảo sát tại Bộ phận TN&TKQ và tại nhà)*

**PHẦN I. THÔNG TIN CHUNG**

**Câu 1:**

**Tên thủ tục hành chính thực hiện:**.....

.....

**Nơi nộp hồ sơ:** .....

**Mã biên nhận hồ sơ:**.....

**Câu 2. Ông/ bà là người trực tiếp nộp hồ sơ cho doanh nghiệp/ tổ chức hay là cá nhân/ đơn vị dịch vụ được uỷ quyền nộp hồ sơ**

- Tôi là nhân viên tổ chức, doanh nghiệp trực tiếp nộp hồ sơ  
 Tôi là cá nhân/ đại diện đơn vị dịch vụ được uỷ quyền nộp hồ sơ

**PHẦN II. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Câu 1. Tổ chức của ông/bà đã nộp hồ sơ/ nhận kết quả ở cơ quan nào ?**

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (hoặc Trung tâm hành chính công tính).  
 Tại phòng ban chuyên môn, sở ban ngành.  
 Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Câu 2. Tổ chức của 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 3. Tổ chức của ông/bà có phải tới liên hệ trực tiếp phòng ban chuyên môn để được hỗ trợ giải quyết TTHC không?**

- Có       Không

**Câu 4. Ý kiến của tổ chức của ông/ bà đối về các quy định, yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ của TTHC**

- Quy định rõ ràng hợp lý, dễ thực hiện theo  
 Phức tạp, khó thực hiện theo

**Câu 5. Hồ sơ của ông/ bà có được giải quyết đúng hạn không?**

- Có       Không

Nếu không, ông bà có nhận được thông báo cụ thể về ngày hạn trả kết quả tiếp theo không?

- Có       Không



**Câu 6. Mức độ hài lòng của ông/ bà về cả quá trình giải quyết TTHC của mình:**

<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
5	4	3	2	1

### PHẦN III. THÁI ĐỘ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC

**Câu 1. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Tổ chức của Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có       Không

**Câu 2. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Tổ chức của Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có       Không

**Câu 3. Mức độ hài lòng của ông bà về thái độ phục vụ của công chức, viên chức nơi nộp hồ sơ (công chức có hướng dẫn tận tình, dễ hiểu, thân thiện không?)**

<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
5	4	3	2	1

### PHẦN IV. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ

**Câu 1. Nếu Tổ chức của ông bà gặp trục trặc trong quá trình giải quyết hồ sơ (trễ hẹn, kết quả không rõ ràng, yêu cầu giấy tờ ngoài quy định...), ông/bà có phản ánh lên cơ quan nhà nước không?**

- Có       Không

**Nếu có, ông/ bà phản ánh qua hình thức nào?**

- Trực tiếp liên hệ công chức của các cơ quan nhà nước  
 Tới Bộ phận Tiếp dân để phản ánh  
 Viết đơn, thư phản ánh  
 Gọi điện phản ánh qua Tổng đài Dịch vụ công 1022

**Câu 2. Mức độ hài lòng của Tổ chức của ông/ bà về tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
5	4	3	2	1

**Nếu ông/bà lựa chọn "không hài lòng" hoặc "rất không hài lòng", xin ông/ bà vui lòng cho biết lý do:**

- Cơ quan nhà nước không nhiệt tình giải quyết phản ánh giúp tôi (giải quyết chậm, lòng vòng...)  
 Kết quả giải quyết phản ánh của tôi không thoả đáng, không hữu ích  
 Rất khó khăn để gửi phản ánh, kiến nghị lên cơ quan nhà nước  
 Khác:.....

## PHẦN V. MỨC ĐỘ TIẾP CẬN THÔNG TIN VÀ DỊCH VỤ HỖ TRỢ

**Câu 1. Ông/bà tra cứu thông tin (hoặc nhận hướng dẫn) thủ tục hành chính từ nguồn nào?**

- Google
- Cổng dịch vụ công tỉnh Đồng Nai: *dichvucong.dongnai.gov.vn*
- Ứng dụng Cổng hành chính công tỉnh Đồng Nai trên Zalo
- Gọi điện hỏi Tổng đài 1022
- Sử dụng các tờ rơi, ấn phẩm tuyên truyền tại Bộ phận TN&TKQ
- Hỏi người quen
- Nhờ dịch vụ tư vấn
- Đọc bộ thủ tục hành chính
- Tình nguyện viên tại Trung tâm Hành chính công, hoặc Bộ phận TN&TKQ
- Không biết tra cứu như thế nào, lên tới nơi nộp hồ sơ mới hỏi công chức

**Mức độ hài lòng của ông bà về tiện ích hỗ trợ dưới đây (nếu ông bà có sử dụng):**

<b>Tiện ích</b>	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
<i>Bộ thủ tục hành chính (bản giấy)</i>	5	4	3	2	1
<i>Tổng đài DVC 1022 (chức năng hướng dẫn TTHC)</i>	5	4	3	2	1
<i>Cổng Hành chính công tỉnh Đồng Nai trên Zalo qua điện thoại (chức năng hỏi đáp, hướng dẫn TTHC)</i>	5	4	3	2	1
<i>Website: <a href="http://dichvucong.dongnai.gov.vn">dichvucong.dongnai.gov.vn</a></i>					
<i>Ấn phẩm hướng dẫn tại Bộ phận TN&amp;TKQ (tờ xếp hướng dẫn, bảng thông báo)</i>	5	4	3	2	1
<i>Trung tâm Tư vấn hỗ trợ doanh nghiệp của tỉnh</i>	5	4	3	2	1
<i>Tình nguyện viên tại Trung tâm Hành chính công, hoặc Bộ phận TN&amp;TKQ</i>	5	4	3	2	1

**Nếu ông/bà lựa chọn "không hài lòng" hoặc "rất không hài lòng", xin ông/ bà vui lòng cho biết lý do:**

- Khó tra cứu, hướng dẫn
- Kết quả tra cứu, hướng dẫn không chính xác, không rõ ràng
- Khác:.....

**Câu 2. Ông/bà có tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước khi lên nhận kết quả không?**

- Có
- Không

**Nếu có, ông/ bà tra cứu qua công cụ nào(Có thể chọn nhiều câu trả lời)**

- Gọi điện trực tiếp cho công chức
- Qua website: [tracuudvc.dongnai.gov.vn](http://tracuudvc.dongnai.gov.vn)
- Qua Cổng hành chính công tỉnh Đồng Nai trên Zalo
- Qua Tổng đài Dịch vụ công 1022

**Mức độ hài lòng của ông bà về tiện ích hỗ trợ tra cứu kết quả TTHC dưới đây (nếu ông bà có sử dụng):**

<b>Tiện ích</b>	<b>Rất hài lòng</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>	<b>Rất không hài lòng</b>
<i>Website <a href="http://tracuudvc.dongnai.gov.vn">tracuudvc.dongnai.gov.vn</a></i>	5	4	3	2	1
<i>Tổng đài DVC 1022 (chức năng tra cứu kết quả TTHC)</i>	5	4	3	2	1
<i>Cổng Hành chính công tỉnh Đồng Nai trên Zalo qua điện thoại (chức năng tra cứu kết quả TTHC)</i>	5	4	3	2	1

**Nếu ông/bà lựa chọn "không hài lòng" hoặc "rất không hài lòng", xin ông/ bà vui lòng cho biết lý do:**

- Khó tra cứu
- Kết quả tra cứu không chính xác
- Khác:.....

**Câu 3. Tổ chức của Ông/bà có sử dụng dịch vụ bưu chính để phát trả kết quả tận nhà, hoặc tiếp nhận hồ sơ tại nhà?**

- Có
- Không

**Nếu không, ông/bà cho biết lý do?**

- Tôi không biết đến tiện ích này
- Tôi thấy không tiện lợi hơn cách nộp thông thường hoặc không tin tưởng
- Tôi đã sử dụng và trải nghiệm không tốt: phải bỏ sung giấy tờ, kết quả về chậm, thất lạc hồ sơ...

**Nếu có, mức độ hài lòng của ông bà về dịch vụ này?**

<b>Rất hài lòng</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>	<b>Rất không hài lòng</b>
5	4	3	2	1

**Câu 4. Tổ chức của Ông/bà có nộp hồ sơ trực tuyến (nộp hồ sơ qua mạng) thay vì lên Bộ phận TN&TKQ không?**

- Có
- Không

**Nếu không, ông/bà cho biết lý do?**

- Tôi không biết đến tiện ích này

- Tôi không có máy vi tính, máy scan, hoặc không biết thao tác
- Tôi từng nộp hồ sơ và không có phản hồi nên không tin tưởng tiện ích này
- Các chức năng chưa hoàn thiện nên sử dụng chưa tiện lợi

**Nếu có, mức độ hài lòng của ông bà về dịch vụ này?**

<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
5	4	3	2	1

**Nếu ông/bà lựa chọn "không hài lòng" hoặc "rất không hài lòng", xin ông/ bà vui lòng cho biết lý do:**

- Không nhận được phản hồi kịp thời của cơ quan nhà nước
- Khó hao tác, không tiện lợi
- Khác:.....

**PHẦN VI. GÓP Ý CỦA ÔNG/ BÀ ĐỂ CẢI THIỆN DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**

**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 ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục
- 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 3**

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP VỀ SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2018**

*(Dành cho người thực hiện thủ tục lĩnh vực Hải quan)*

Tên thủ tục hành chính thực hiện:.....

Mã biên nhận hồ sơ:.....

**PHẦN I. THÔNG TIN CHUNG**

**Câu 1. Doanh nghiệp thực hiện thủ tục hải quan bằng hình thức nào?**

- Tự làm thủ tục hải quan
- Ủy quyền qua đại lý làm thủ tục hải quan
- Ủy thác cho tổ chức, cá nhân khác làm thủ tục hải quan

**Câu 2. 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 3. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có
- Không

**Câu 4. 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

**PHẦN II. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**

1. Doanh nghiệp vui lòng cho biết ý kiến về mức độ đơn giản hoá của bộ hồ sơ làm thủ tục thông quan (Doanh nghiệp chọn 1 mức đánh giá)

Các loại chứng từ	Đơn giản	Đơn giản một phần	Chưa đơn giản
1. Các chứng từ theo quy định của pháp luật hải quan			
2. Các chứng từ làm thủ tục xuất, nhập khẩu hàng hóa theo quy định của pháp luật kiểm tra chuyên ngành:			
+ Kiểm dịch động vật			
+ Kiểm dịch thực vật			
+ Kiểm tra nhà nước về chất lượng hàng nhập khẩu			
+ Kiểm tra an toàn thực phẩm			
+ Khác (Vui lòng ghi rõ)			

Nếu lựa chọn Chưa đơn giản, vui lòng ghi cụ thể:.....  
 .....  
 .....

**2. Doanh nghiệp vui lòng cho biết ý kiến về thời gian chuẩn bị bộ hồ sơ hải quan:**

a. Thời gian hoàn thành tờ khai hải quan

Nhanh       Bình thường       Kéo dài

b. Thời gian hoàn thành các chứng từ kiểm tra chuyên ngành

Nếu lựa chọn Kéo dài, vui lòng ghi cụ thể:.....  
 .....  
 .....

**3. Cơ quan hải quan đã thực hiện tự động hoá một số thủ tục, doanh nghiệp vui lòng cho biết mức độ đáp ứng nhu cầu (thuận tiện, nhanh chóng, chính xác) của các thủ tục dưới đây :**

Nếu lựa chọn Chưa đáp ứng, vui lòng ghi cụ thể:.....  
 .....  
 .....

**4. Cơ quan hải quan đã và đang cung cấp các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp, xin vui lòng cho biết mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp của cơ quan hải quan:**

Các lĩnh vực	Hoàn toàn đáp ứng	Đáp ứng một phần	Chưa đáp ứng
1. Thông quan điện tử			
2. Thanh toán thuế điện tử			
3. Bản lược khai điện tử (E-Manifest)			
4. Thủ tục hải quan điện tử thông qua Cơ chế một cửa quốc gia			

Dịch vụ	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1. Các công cụ trực tuyến trên cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan (Tra cứu biểu thuế, In bảng kê mã vạch phương tiện chứa hàng, Tra cứu thông tin nợ thuế, Đăng ký doanh nghiệp sử dụng chữ ký số....) (www.customs.gov.vn)	5	4	3	2	1
2. Các công cụ trực tuyến trên cổng/trang thông tin điện tử của cơ quan Hải quan địa phương	5	4	3	2	1
3. Trung tâm hỗ trợ tư vấn qua điện thoại của	5	4	3	2	1

Tổng cục hải quan (Helpdesk)					
4. Phòng hành chính một cửa tại Tổng cục hải quan	5	4	3	2	1
5. Tổ tư vấn Hải quan – Doanh nghiệp tại Cục/Chi cục	5	4	3	2	1
6. Bộ phận Tư vấn, giải đáp vướng mắc tại địa điểm làm thủ tục hải quan	5	4	3	2	1
7. Bảng tin thông báo tại địa điểm làm thủ tục hải quan	5	4	3	2	1
8. Hội nghị đối thoại do cơ quan hải quan tổ chức/phối hợp tổ chức	5	4	3	2	1
9. Các lớp tập huấn, đào tạo do cơ quan hải quan tổ chức	5	4	3	2	1
10. Tờ rơi, ấn phẩm của cơ quan Hải quan địa phương	5	4	3	2	1

5. Ngoài những nội dung trên, vui lòng cho biết còn những nội dung nào doanh nghiệp gặp khó khăn, vướng mắc nhưng tới thời điểm hiện tại vẫn chưa được cơ quan hải quan hoặc các bên liên quan hỗ trợ?

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

#### PHẦN IV. GÓP Ý CỦA ÔNG/ BÀ ĐỂ CẢI THIỆN DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

**Câu 12. 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 ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục
- 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!**