

UBND HUYỆN XUÂN LỘC  
PHÒNG NỘI VỤ

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

Số: **300**/PNV

Xuân Lộc, ngày **21** tháng 8 năm 2023

V/v xin ý kiến dự thảo phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị thuộc huyện

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện;
- UBND các xã, thị trấn.

Thực hiện Kế hoạch số 171/KH-UBND ngày 14/8/2023 của UBND huyện về khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị thuộc huyện Xuân Lộc năm 2023. Sau khi nghiên cứu Phòng Nội vụ đã xây dựng dự thảo phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị thuộc huyện.

Nay, để thống nhất nội dung phiếu khảo sát trước khi phân bổ đến các đơn vị, UBND các xã, thị trấn tiến hành khảo sát theo nội dung Kế hoạch số 171/KH-UBND ngày 14/8/2023 của UBND huyện nêu trên, Phòng Nội vụ gửi dự thảo phiếu khảo sát đến các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, UBND các xã, thị trấn xem xét, cho ý kiến góp ý (*dự thảo phiếu khảo sát kèm theo*).

Ý kiến đóng góp (*có thể chỉnh sửa trực tiếp vào dự thảo hoặc đóng góp bằng văn bản riêng*) gửi về Phòng Nội vụ **trước ngày 25/8/2023** để tổng hợp hoàn chỉnh nội dung theo quy định. Sau thời gian nêu trên, nếu như các đơn vị không có ý kiến góp ý xem như thống nhất với nội dung dự thảo phiếu khảo sát.

Đề nghị các ngành, UBND các xã, thị trấn quan tâm, tham gia đóng góp ý kiến./.

**Nơi nhận:**

- Như kính gửi;
- UBND huyện (báo cáo);
- Lãnh đạo Phòng;
- Lưu: VT-NV(Thông).



La Lễ Thanh

## PHIẾU KHẢO SÁT

Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan,  
đơn vị thuộc huyện

(Ban hành kèm theo Công văn số /PNV ngày /8/2023 của PNV)

### A. Phần thông tin chung

1. Tên người được khảo sát:.....
2. Đơn vị giải quyết thủ tục hành chính:.....
3. Thủ tục hành chính đã giải quyết:.....
4. Số điện thoại:.....
5. Email:.....
6. Địa chỉ:.....

### B. Phần câu hỏi khảo sát mức độ hài lòng

#### 1. Anh chị có hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính không?

- Rất hài lòng                       Hài lòng                       Bình thường  
 Không hài lòng                       Rất không hài lòng

#### 2. Anh/Chị phải liên hệ cơ quan nhà nước bao nhiêu lần để giải quyết thủ tục hành chính?

- Giải quyết trực tuyến, không cần liên hệ cơ quan nhà nước lần nào  
 Liên hệ một lần khi nộp hồ sơ và một lần khi nhận kết quả  
 Liên hệ 03 lần trở lên nhưng do lỗi cá nhân  
 Liên hệ 03 lần trở lên do cơ quan nhà nước yêu cầu bổ sung hồ sơ  
 Khác

#### 3. Anh/Chị có phải liên hệ nhiều cơ quan nhà nước khác nhau để giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính không?

- Không                       Có

#### 4. Anh/Chị có phải trả thêm các khoản tiền ngoài phí, lệ phí trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính không?

- Không                       Có                       Khác

#### 5. Anh chị có hài lòng về thái độ phục vụ của công chức tại Bộ phận Một cửa không?

- Rất hài lòng                       Hài lòng                       Bình thường  
 Không hài lòng                       Rất không hài lòng

#### 6. Anh/chị có sử dụng dịch vụ công trực tuyến để giải quyết thủ tục hành chính không?

- Đã sử dụng  
 Có biết đến nhưng chưa sử dụng  
 Muốn sử dụng nhưng thủ tục hành chính cần làm không cung cấp trực tuyến



Không biết đến các dịch vụ công trực tuyến

**7. Anh/Chị có hài lòng về chất lượng dịch vụ công trực tuyến không?**

Rất hài lòng

Hài lòng

Bình thường

Không hài lòng

Rất không hài lòng

**8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thời gian tới, theo Anh/Chị cơ quan hành chính nhà nước cần quan tâm đến nội dung nào dưới đây?**

Tăng cường các kênh hỗ trợ người dân, doanh nghiệp

Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính

Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính

Cải thiện thái độ phục vụ, giao tiếp của công chức

Nâng cao chất lượng giải quyết công việc của công chức

Cải thiện dịch vụ công trực tuyến

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

**Xin trân trọng cảm ơn ý kiến đánh giá của Anh/Chị!**

**PHIẾU KHẢO SÁT TRỰC TUYẾN**  
(Nội dung tương tự phiếu khảo sát trực tiếp)

Tại địa chỉ: <https://s.net.vn/5rhi>

**Mã QR truy cập**

