

PHIẾU KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ
CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2026

A. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước, Sở Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố năm 2026.

Sở Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết rằng những thông tin mà Ông/Bà cung cấp hoàn toàn được giữ bí mật và các câu trả lời chỉ được sử dụng cho mục đích đánh giá công tác Cải cách hành chính.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

Tên người được khảo sát:.....

Tên cơ quan giải quyết thủ tục hành chính (TTHC):.....

Tên thủ tục hành chính đã giải quyết:.....

Số điện thoại:

Email:

B. NỘI DUNG CÂU HỎI:

Xin Ông/Bà đánh dấu X tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi

I. Về quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC)

1. Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về quá trình giải quyết TTHC không?

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

2. Nếu Ông/Bà chưa hài lòng về quá trình giải quyết TTHC, xin cho biết nguyên nhân (Có thể lựa chọn nhiều câu trả lời)

- ☐ TTHC phức tạp, chuẩn bị hồ sơ khó khăn
- ☐ Quy trình giải quyết rườm rà, phải bổ sung hồ sơ nhiều lần
- ☐ Hồ sơ giải quyết trễ hạn
- ☐ Kết quả giải quyết hồ sơ không thỏa đáng
- ☐ Ngồi chờ đợi lâu ở Bộ phận một cửa
- ☐ Phải liên hệ nhiều cơ quan, đơn vị để giải quyết hồ sơ

3. Ông/Bà phải liên hệ cơ quan nhà nước bao nhiêu lần để giải quyết TTHC?

- ☐ Giải quyết hồ sơ trực tuyến, không cần liên hệ cơ quan nhà nước lần nào
- ☐ Liên hệ 01 lần
- ☐ Liên hệ 02 lần
- ☐ Liên hệ từ 03 lần trở lên

II. Về thái độ phục vụ của công chức, viên chức

4. Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức không?

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

5. Nếu Ông/Bà chưa hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức, xin cho biết nguyên nhân? (Có thể lựa chọn nhiều câu trả lời)

- ☐ Chưa thân thiện
- ☐ Hướng dẫn hồ sơ không rõ ràng, chưa tận tình
- ☐ Có biểu hiện gây phiền hà, nhũng nhiễu, vòi vĩnh
- ☐ Thái độ giao tiếp thiếu chuẩn mực, thiếu tôn trọng
- ☐ Giải quyết công việc thiếu trách nhiệm, chưa chủ động hỗ trợ người dân, tổ chức
- ☐ Công chức, viên chức tiếp công dân không đúng giờ giấc quy định
- ☐ Ý kiến khác:.....

6. Ông/Bà có phải chi thêm các khoản tiền ngoài phí, lệ phí trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC không?

☐ Có ☐ Không

III. Mức độ tiếp cận thông tin và chất lượng dịch vụ công trực tuyến

7. Ông/Bà có sử dụng Dịch vụ công trực tuyến để giải quyết hồ sơ TTHC của thành phố không?

- ☐ Đã từng sử dụng
☐ Có biết đến nhưng chưa sử dụng
☐ Không biết đến các dịch vụ công trực tuyến

8. Nếu đã sử dụng, Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ công trực tuyến như thế nào?

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

9. Nếu Ông/Bà chưa hài lòng về chất lượng Dịch vụ công trực tuyến của thành phố, xin cho biết nguyên nhân? *(Có thể lựa chọn nhiều câu trả lời)*

- ☐ Hệ thống xử lý chậm hoặc lỗi kỹ thuật
☐ Khó thao tác
☐ Đã nộp hồ sơ nhưng không có phản hồi thông tin
☐ Nộp hồ sơ trực tuyến nhưng vẫn yêu cầu nộp hồ sơ giấy
☐ Cách thức thực hiện không được hướng dẫn rõ ràng
☐ Khác:.....

IV. Về quá trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

10. Ông/Bà đã từng gửi phản ánh, kiến nghị, yêu cầu hỗ trợ tới cơ quan nhà nước có thẩm quyền chưa?

☐ Có ☐ Không

11. Nếu đã gửi phản ánh, kiến nghị, Ông/Bà có hài lòng về quá trình giải quyết phản ánh/kiến nghị không?

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

12. Nếu Ông/Bà chưa hài lòng về quá trình giải quyết phản ánh, kiến nghị, yêu cầu hỗ trợ của mình, xin cho biết nguyên nhân?

- ☐ Khó khăn trong gửi phản ánh kiến nghị, yêu cầu hỗ trợ
- ☐ Gửi phản ánh, yêu cầu hỗ trợ nhưng không được giải quyết
- ☐ Giải quyết nhưng không kịp thời
- ☐ Kết quả giải quyết không thỏa đáng hoặc thông tin hỗ trợ không hữu ích (không giải quyết được vấn đề)

13. Nếu kết quả giải quyết TTHC không thỏa đáng, Ông/Bà đã gửi phản ánh/kiến nghị chưa và qua kênh nào?

- ☐ Chưa liên hệ/gửi phản ánh, kiến nghị
- ☐ Tổng đài Dịch vụ công 1022
- ☐ Liên hệ trực tiếp công chức giải quyết vụ việc
- ☐ Gửi đơn, thư đến cơ quan nhà nước

V. Mức độ tiếp cận thông tin và chất lượng quy định pháp luật

14. Ông/Bà có dễ dàng tiếp cận được thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương không?

- ☐ Có ☐ Không

15. Ông/Bà có hài lòng về tính rõ ràng, dễ hiểu của các quy định pháp luật liên quan đến TTHC không?

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

16. Nếu chưa hài lòng về chất lượng về các quy định pháp luật, xin cho biết nguyên nhân?

- ☐ Quy định còn chồng chéo
- ☐ Quy định khó hiểu
- ☐ Quy định ban hành chưa kịp thời, gây khó khăn, lúng túng
- ☐ Quy định chưa được thực thi, áp dụng nhất quán

VI. Kiến nghị của người dân, tổ chức

17. Theo Ông/Bà, để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, cơ quan hành chính nhà nước cần ưu tiên nội dung nào? (Có thể chọn nhiều phương án)

- ☐ Tăng cường các kênh hỗ trợ người dân
- ☐ Tiếp tục đơn giản hóa các TTHC
- ☐ Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC
- ☐ Cải thiện thái độ phục vụ, giao tiếp của công chức
- ☐ Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức
- ☐ Cải thiện chất lượng dịch vụ công trực tuyến
- ☐ Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
- ☐ Giảm phí/lệ phí
- ☐ Cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa

Xin chân thành cảm ơn Ông/Bà đã tham gia khảo sát! Ý kiến của Ông/Bà góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước
