UBND TỈNH HẢI DƯƠNG *SIPAS: 01*

**SỞ NỘI VỤ**

**PHIẾU KHẢO SÁT**

**SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA**

**CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2022 ĐỐI VỚI SỞ, BAN, NGÀNH**

**Dịch vụ hành chính công:** …………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Cơ quan giải quyết:** …………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**GIỚI THIỆU VỀ CUỘC KHẢO SÁT**

Sở Nội vụ cơ quan thường trực công tác cải cách hành chính của UBND tỉnh, hàng năm triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức để hiểu được nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Từ đó tham mưu cho UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện các giải pháp cần thiết để phục vụ người dân, tổ chức ngày càng tốt hơn, đáp ứng được nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức.

Sở Nội vụ kính mong Ông/Bà tham gia trả lời phiếu khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức một cách đầy đủ, chính xác, khách quan. Các thông tin mà Ông/Bà cung cấp trong phiếu khảo sát sẽ được bảo mật theo quy định.

Kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức hàng năm sẽ được Sở Nội vụ tổng hợp, phân tích, xây dựng thành Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước để báo cáo UBND tỉnh và công bố công khai trên toàn tỉnh.

**PHẦN A: THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI TRẢ LỜI KHẢO SÁT**

**Phần dành cho điều tra viên**

Mã số phiếu: ……………………………………….

Họ tên điều tra viên: ……………………………….

Số điệnthoại điều tra viên: ………………………..

Điều tra viên ký tên: ………………………………

***Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3 …) đứng trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.***

**Giới tính:**

1. Nam

2. Nữ

**Độ tuổi:**

1. Từ 18 - 25 tuổi

2. 25 - 34 tuổi

3. 35 - 49 tuổi

4. 50 - 60 tuổi

5. Trên 60 tuổi

**Dân tộc:**

1. Kinh

2. Khác *(xin viết cụ thể):* …………………….

**Trình độ học vấn:**

1. Tiểu học (cấp I)

2. Trung học cơ sở (cấp II)

3. Trung học phổ thông (cấp III)

4. Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng

5. Đại học/ trên Đại học

6. Khác *(xin viết cụ thể):* ………………………

**Nghề nghiệp:**

1. Nghỉ hưu

2. Không đi làm (ở nhà)

3. Làm công việc tự do (không ký hợp đồng lao động)

4. Sinh viên

5. Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư

6. Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công

7. Khác (*xin viết cụ thể*): …………………

**Nơi sinh sống:**

1. Đô thị

2. Nông thôn

3. Khác (*xin viết cụ thể*): …………………………………………………

**PHÀN B. CÂU HỎI KHẢO SÁT**

***Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3, …) đứng trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn****.*

**Câu 1. Ông/Bà quan tâm như thế nào đến các chương trình, chính sách của cơ quan nhà nước, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội của chính quyền địa phương (sau đây gọi chung là chính sách)?**

1. Không quan tâm.
2. Quan tâm một chút.
3. Rất quan tâm.

**Câu 2. Ông/Bà sử dụng kênh thông tin nào để theo dõi các chính sách nêu ở câu 1?**

1. Qua loa phát thanh xã.
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.
3. Qua cơ quan chính quyền, công chức.
4. Qua người thân, bạn bè.
5. Qua đài, ti vi, báo chí.
6. Qua mạng internet.
7. Qua hình thức khác (xin ghi cụ thể): …………………………………

**Câu 3. Khi cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến người dân về chính sách nêu ở câu 1, Ông/Bà có thể tham gia góp ý kiến không?**

1. Không thể tham gia, vì không biết thông tin.

2. Không thể tham gia, vì bản thân không muốn.

3. Có thể tham gia, nếu được biết thông tin.

4. Có thể tham gia, nếu được tạo điều kiện thuận tiện.

5. Chắc chắn tham gia, vì bản thân mong muốn.

**Câu 4. Ông/Bà có suy nghĩ như thế nào về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân hiện nay của cơ quan nhà nước, chính quyền địa phương?**

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
2. Một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
3. Nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

**Câu 5. Ông/Bà suy nghĩ gì về tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết hiện nay ở cơ quan nhà nước, chính quyền địa phương?**

1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
2. Một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
3. Nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

**Câu 6. Xin Ông/Bà cho biết hình thức nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan chính quyền phù hợp với Ông/Bà?**

1. Giải quyết công việc trực tiếp (tại cơ quan).
2. Giải quyết công việc trực tuyến (qua mạng internet).
3. Giải quyết công việc kết hợp cả trực tiếp và trực tuyến.

**Câu 7. Xin Ông/Bà cho biết hình thức cung cấp thông tin về chính sách phù hợp với Ông/Bà?**

1.Theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan).

2. Theo hình thức trực tuyến (qua mạng internet).

3. Theo hình thức kết hợp cả trực tiếp và trực tuyến.

**Câu 8. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung trong bảng bên dưới đây.**

*Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số 1, 2 … 5 tùy theo mức độ hài lòng của Ông/Bà, trong đó:*

*1 là rất không hài lòng.*

*2 là không hài lòng.*

*3 là bình thường.*

*4 là hài lòng.*

*5 là rất hài lòng.*

| **Nội dung** | **Mức độ hài lòng** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rất không hài lòng** | **Không hài lòng** | **Bình thường** | **Hài lòng** | **Rất hài lòng** |
| **I. VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH**  (Chính sách nêu ở câu số 1) |  |  |  |  |  |
| **A. Việc cung cấp thông tin về chính sách cho người dân** |  |  |  |  |  |
| 1. Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.  *(Gồm các hình thức: Niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan; thông qua hệ thống Đài PTTH, báo chí; đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan…)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin đầy đủ, dễ hiểu, dễ sử dụng đối với người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách** |  |  |  |  |  |
| 3. Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.  *(Gồm các hình thức: Đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan, phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát gửi tới người dân, góp ý trực tiếp với cơ quan, tiếp nhận ý kiến thông qua báo chí, mạng xã hội…)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hính thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **C. Chất lượng chính sách** |  |  |  |  |  |
| 5. Cơ quan nhà nước ban hành chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển của ngành phù hợp với quy định của Chính phủ và phù hợp với thực tiễn địa phương | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **D. Kết quả, tác động của chính sách** |  |  |  |  |  |
| 6. Chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển của ngành đã góp phần làm cho kinh tế -xã hội của địa phương phát triển tốt hơn trong thời gian qua. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển của ngành đã góp phần làm cho kinh tế gia đình và điều kiện sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG** |  |  |  |  |  |
| **A. Tiếp cận dịch vụ** |  |  |  |  |  |
| 8. Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, giúp người dân dễ thấy, dễ hiểu. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **B. Thủ tục hành chính** |  |  |  |  |  |
| 9. Quy định về hồ sơ, quy trình công việc, thời gian giải quyết, phí/lệ phí của thủ tục hành chính đảm bảo đúng quy định. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính đơn giản, thuận tiện cho người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **C. Công chức giải quyết công việc** |  |  |  |  |  |
| 11. Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Công chức tận tâm, công bằng đối với người dân trong giải quyết thủ tục hành chính. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **D. Kết quả dịch vụ**  *(Có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)* |  |  |  |  |  |
| 15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính đầy đủ, chính xác. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **E. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân** |  |  |  |  |  |
| 17. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người đân kịp thời. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ ĐÃ THAM GIA TRẢ LỜI KHẢO SÁT!**