

Quận 2, ngày tháng năm 2017

**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI DÂN VỀ GIẢI QUYẾT  
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI QUẬN 2**

**Số Biên nhận hồ sơ:**..... **Lĩnh vực:** .....

1. Đánh giá của Ông/Bà về thái độ, tác phong của công chức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- Tốt
- Bình thường
- Không tốt

2. Ông/Bà đánh giá về việc giải quyết khiếu nại, phản hồi của cơ quan hành chính liên quan trực tiếp đến thủ tục hành chính mình đang thực hiện

- Tốt
- Không biết (vì chưa từng khiếu nại)
- Không tốt

3. Số lần Ông/Bà phải liên hệ để hoàn tất thủ tục hành chính

- Một lần
- Hai lần
- Ba lần trở lên

4. Kết quả giải quyết hồ sơ tại thời điểm Ông/Bà trả lời khảo sát này

- Đã giải quyết xong
- Chưa giải quyết xong

5. Thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính so với biên nhận

- Trước hẹn
- Đúng hẹn
- Trễ hẹn

6. Ý kiến chung của Ông/Bà về thủ tục hành chính vừa thực hiện

- HÀi lòng
- Bình thường
- Không HÀi lòng

**Đánh giá mở rộng**

1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin về loại thủ tục hành chính đang thực hiện như thế nào?

- Thuận tiện
- Khó khăn

2. Cơ sở vật chất tại nơi Ông/Bà đến thực hiện thủ tục hành chính như thế nào?

- Tốt
- Bình thường
- Chưa tốt

3. Việc niêm yết các quy định về trình tự, hồ sơ, biểu mẫu hành chính có liên quan đến loại thủ tục hành chính tại nơi Ông/Bà đến thực hiện

- Niêm yết đầy đủ và có hướng dẫn rõ ràng, chi tiết
- Có niêm yết nhưng chưa có hướng dẫn chi tiết, còn phức tạp
- Chưa niêm yết đầy đủ

4. Đánh giá của Ông/Bà về thái độ, tác phong, nghiệp vụ của công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính

- Tốt
- Bình thường
- Không tốt

5. Theo Ông/Bà quy trình giải quyết thủ tục hành chính có thuận tiện chưa?

- Thuận tiện
- Bình thường
- Không thuận tiện

6. Chi phí có liên quan mà Ông/Bà phải chi trả để thực hiện thủ tục hành chính

- Chi phí thấp
- Chi phí phù hợp
- Chi phí cao

Để hoàn thiện hệ thống đánh giá và phục vụ Ông/Bà được tốt hơn, kính mong Ông/Bà cho biết thêm ý kiến về các câu hỏi nêu trên.

Xin cảm ơn.

**Câu 1 : Ý kiến của Ông/Bà về số lượng 12 câu hỏi trong Bảng đánh giá?**

- Chấp nhận được
- Quá nhiều

Số lượng câu hỏi hợp lý nên là:.....

**Câu 2 : Nội dung các câu hỏi có rõ ràng và dễ hiểu?**

- Chấp nhận được
- Câu từ khó hiểu

Khác

**Câu 3 : Ý kiến của Ông/Bà về giao diện, tính năng của phần mềm đánh giá?**

- Chấp nhận được
- Khó sử dụng

Khác

Các đóng góp khác: .....

.....

.....