

PHỤ LỤC II
Bảng tổng hợp khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công
tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND các phường, xã năm 2024
(Đính kèm Báo cáo số 1685/BC-PNV ngày 29/10/2024 của Phòng Nội vụ thành phố Vũng Tàu)

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Ý kiến trả lời	Phường 1(20p)		Phường 2(20p)		Phường 3(20p)		Phường 4(20p)		Phường 5(20p)		Phường 7(20p)		Phường 8(20p)		Phường 9(20p)		Phường 10(20p)		Phường 11(20p)		Phường 12(20p)		Phường Thắng Nhất(20 p)		Phường Thắng Nhì(20p)		Phường Thắng Tam(20p)		Phường Rạch Dừa(20p)		Phường Nguyễn An Ninh(20 p)		Xã Long Sơn(20p)	
			Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào	1. Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (bộ phận một cửa)	20	100	20	100	19	95	20	100	16	80	12	60	20	100	18	90	18	90	20	100	20	100	20	100	19	95	20	100	16	80	17	85	20	100
		2. Tại Phòng làm việc của Công chức, viên chức.	0	0	0	0	1	5	0	0	4	20	8	40	0	0	2	10	2	10	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	4	20	2	10		0
		3. Khác (xin nêu rõ):.....	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5		0	
2	Ông/Bà cho biết hình thức nộp hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà ông bà	1. Theo hình thức trực tiếp (tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả)	8	40	1	5	7	35	1	5	3	15	17	85	3	15	13	65	16	80	7	35	4	20	3	15	2	10	3	15	13	65	7	35	2	10
		2. Theo hình thức trực tuyến (qua mạng internet)	0	0	7	35	11	55	1	5	15	75	2	10	0	0	3	15	2	10	13	65	4	20	13	65	7	35	13	65	3	15	6	30	18	90
		3. Cả 02 hình thức: Trực tiếp và trực tuyến.	12	60	12	60	2	10	18	90	2	10	1	5	17	85	4	20	2	10	0	0	12	60	4	20	11	55	4	20	4	20	7	35	0	0
3	Nếu Ông/Bà chưa thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết nguyên nhân vì sao Ông/Bà chưa sử dụng dịch vụ công trực tuyến:	1. Chưa biết hoặc chưa hiểu rõ quy trình	2	10	0	0	5	25	0	0	2	10	17	85	0	0	5	25	2	10	3	15	1	5	1	5	2	10	2	10	3	15	1	5	0	0
		2. Chưa biết sử dụng Công nghệ thông tin	1	5	0	0	4	20	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	2	10	2	10	1	5	1	5	0	0	6	30	1	5	0	0	0	0
		3. TTHC mức độ 3, mức độ 4 khó tra cứu, khó sử dụng	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	1	5	0	0	0	0	1	5	2	10	2	10	0	0	1	5	0	0	1	5	5	25	0	0
		4. Sợ thất lạc hồ sơ khi gửi qua mạng, mất an toàn thông tin	4	20	0	0	2	10	0	0	0	0	0	0	0	0	2	10	4	20	1	5	1	5	10	50	2	10	2	10	5	25	2	10	2	10
		5. Quy trình nộp hồ sơ phức tạp	3	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	25	8	40	2	10	0	0	0	0	6	30	6	30	2	10	4	20	0	0
		Ý kiến khác:.....	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0
4	Ông/Bà thực hiện thanh toán phí/lệ phí thủ tục hành chính	1. Có	18	90	20	100	13	65	20	100	19	95	20	100	20	100	19	95	12	60	20	100	18	90	18	90	18	90	20	100	19	95	14	70	19	95
		2. Không	2	10	0	0	7	35	0	0	1	5	0	0	0	0	1	5	8	40	0	0	2	10	2	10	2	10	0	0	1	5	6	30	1	5
		3. Nếu không, Ông/Bà vui lòng cho biết nguyên nhân:.....	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Ông/Bà có	1. Có	20	100	20	100	15	75	20	100	16	80	20	100	20	100	5	25	15	75	20	100	20	100	19	95	17	85	18	90	17	85	18	90	20	100

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Ý kiến trả lời	Phường 1(20p)		Phường 2(20p)		Phường 3(20p)		Phường 4(20p)		Phường 5(20p)		Phường 7(20p)		Phường 8(20p)		Phường 9(20p)		Phường 10(20p)		Phường 11(20p)		Phường 12(20p)		Phường Thắng Nhất(20 p)		Phường Thắng Nhì(20p)		Phường Thắng Tam(20p)		Phường Rạch Dừa(20p)		Phường Nguyễn An Ninh(20 p)		Xã Long Sơn(20p)		
	biết cơ quan có thực hiện tiếp nhận hoặc trả kết quả TTHC qua hệ thống	2. Không		0		0	5	25	0	0	3	15	0	0	0	0	15	75	5	25	0	0	0	0	1	5	3	15	2	10	0	0	2	10	0	0	
		3. Ông/Bà đã thực hiện nộp hồ sơ qua hệ thống bưu chính công ích (Bưu điện) đối với TTHC thuộc thẩm quyền cơ quan được khảo sát giải quyết.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	15	0	0	0	0	
6	Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?	1. 01 lần (chờ nhận kết quả ngay)	18	90	9	45	11	55	19	95	14	70	13	65	10	50	15	75	13	65	18	90	17	85	18	90	15	75	6	30	13	65	16	80	20	100	
		2. 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	2	10	11	55	9	45	1	5	5	25	7	35	10	50	4	20	7	35	2	10	3	15	2	10	4	20	14	70	5	25	3	15	0	0	
		3. 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	2	10	1	5	0	0	
		4. Nhiều hơn 03 lần (xin ghi cụ thể):	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	
		2. Có	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ																																			
8	Công chức có gợi ý nộp thêm tiền	1. Không	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	
		2. Có	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ																																			
9	Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?	1. Đúng hẹn	17	85	13	65	13	65	1	5	15	75	15	75	20	100	15	75	19	95	9	45	14	70	17	85	16	80	14	70	16	80	8	40	19	95	
		2. Sớm hơn hẹn	3	15	7	35	7	35	19	95	5	25	5	25	0	0	5	25	1	5	11	55	6	30	3	15	4	20	6	30	4	20	12	60	1	5	
		3. Trễ hẹn	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Nếu Ông/Bà bị trễ hẹn trả kết quả, xin Ông/Bà cho biết:																																			
		9.1. Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?																																			
		1. Có	1	5	1	5	3	15	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	1	5	1	5	0	0	
		2. Không	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	10	0	0
		9.2. Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?																																			
		1. Có	1	5	0	0	3	15		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	1	5	1	5	1	5		0	
		2. Không	0	0	0	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	2	10		0	

[illegible]

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Ý kiến trả lời	Phường 1(20p)		Phường 2(20p)		Phường 3(20p)		Phường 4(20p)		Phường 5(20p)		Phường 7(20p)		Phường 8(20p)		Phường 9(20p)		Phường 10(20p)		Phường 11(20p)		Phường 12(20p)		Phường Thắng Nhất(20 p)		Phường Thắng Nhì(20p)		Phường Thắng Tam(20p)		Phường Rạch Dừa(20p)		Phường Nguyễn An Ninh(20 p)		Xã Long Sơn(20p)		
		6. Mức phí/ lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định																																			
		☐ Hài lòng	20	100	20	100	18	90	20	100	19	95	17	85	20	100	20	100	18	90	20	100	20	100	18	90	19	95	20	100	16	80	20	100	20	100	
		☐ Bình thường	0	0	0	0	2	10	0	0	1	5	3	15	0	0	0	0	2	10	0	0	0	0	2	10	1	5	0	0	4	20	0	0	0	0	
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		7. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định.																																			
		☐ Hài lòng	20	100	20	100	18	90	20	100	20	100	19	95	20	100	0	0	19	95	19	95	20	100	18	90	18	90	20	100	18	90	20	100	20	100	
		☐ Bình thường	0	0	0	0	2	10	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	1	5	1	5	0	0	2	10	2	10	0	0	2	10	0	0	0	0	
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
III. CÔNG CHỨC NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ	8. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.																																				
	☐ Hài lòng	20	100	20	100	19	95	20	100	19	95	19	95	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	19	95	19	95	19	95	18	90	20	100	20	100		
	☐ Bình thường	0	0	0	0	1	5	0	0	1	5	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	9. Công chức chú ý lắng nghe và giải thích đầy đủ ý kiến của người dân/đại diện tổ chức và giải đáp																																				
	☐ Hài lòng	18	90	20	100	19	95	20	100	19	95	19	95	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	19	95	19	95	19	95	17	85	20	100	20	100		
	☐ Bình thường	2	10	0	0	1	5	0	0	1	5	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	10. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu.																																				
	☐ Hài lòng	20	100	20	100	19	95	20	100	17	85	18	90	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	19	95	19	95	19	95	19	95	20	100	20	100		
	☐ Bình thường	0	0	0	0	1	5	0	0	3	15	2	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	11. Công chức tuân thủ đúng thời gian làm việc																																				
	☐ Hài lòng	20	100	20	100	18	90	20	100	19	95	18	90	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	19	95	19	95	19	95	19	95	19	95	19	95	20	100
	☐ Bình thường	0	0	0	0	2	10	0	0	1	5	2	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	12. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)																																				
	☐ Hài lòng	18	90	20	100	19	95	20	100	17	85	19	95	20	100	20	100	20	100	19	95	20	100	18	90	19	95	20	100	17	85	20	100	20	100		
	☐ Bình thường	2	10	0	0	1	5	0	0	3	15	1	5	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	2	10	1	5	0	0	3	15	0	0	0	0		
	☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Ý kiến trả lời	Phường 1(20p)		Phường 2(20p)		Phường 3(20p)		Phường 4(20p)		Phường 5(20p)		Phường 7(20p)		Phường 8(20p)		Phường 9(20p)		Phường 10(20p)		Phường 11(20p)		Phường 12(20p)		Phường Thắng Nhất(20 p)		Phường Thắng Nhì(20p)		Phường Thắng Tam(20p)		Phường Rạch Dừa(20p)		Phường Nguyễn An Ninh(20 p)		Xã Long Sơn(20p)				
		13. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ, chính xác.																																					
		☐ Hài lòng	20	100	20	100	18	90	20	100	16	80	18	90	20	100	20	100	20	100	19	95	20	100	19	95	19	95	20	100	17	85	20	100	20	100			
		☐ Bình thường	0	0	0	0	2	10	0	0	4	20	2	10	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	1	5	1	5	0	0	3	15	0	0	0	0	0	0	
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		14. Sự hài lòng của Ông/Bà đối với kết quả cuối cùng																																					
		☐ Hài lòng	19	95	20	100	18	90	20	100	18	90	16	80	20	100	19	95	20	100	19	95	20	100	20	100	20	100	20	100	17	85	20	100	20	100			
		☐ Bình thường	1	5	0	0	2	10	0	0	2	10	4	20	0	0	1	5	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	3	15	0	0	0	0	0	0	
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ (Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin trả lời các câu hỏi từ số 15 đến số 18)	15. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức																																				
			☐ Hài lòng	5	25	0	0	9	45	2	10	13	65	17	85	0	0	0	0	13	65	18	90	18	90	15	75	19	95	5	25	20	100	18	90	3	15		
			☐ Bình thường	0	0	0	0	2	10	0	0	3	15	3	15	0	0	0	0	0	0	2	10	0	0	2	10	1	5	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0
			☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	16. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị																																						
	☐ Hài lòng		5	25	0	0	9	45	2	10	13	65	19	95	0	0	0	0	13	65	18	90	11	55	15	75	19	95	5	25	20	100	19	95	3	15			
	☐ Bình thường		0	0	0	0	2	10	0	0	3	15	1	5	0	0	0	0	0	0	2	10	0	0	2	10	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	☐ Không hài lòng		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	17. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà																																						
	☐ Hài lòng		4	20	0	0	9	45	2	10	13	65	16	80	0	0	20	100	12	60	18	90	11	55	15	75	19	95	5	25	20	100	18	90	3	15			
	☐ Bình thường		1	5	0	0	2	10	0	0	3	15	4	20	0	0	0	0	1	5	2	10	0	0	2	10	1	5	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	
	☐ Không hài lòng		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	18. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho																																						
	☐ Hài lòng	4	20	0	0	9	45	2	10	14	70	16	80	0	0	20	100	12	60	18	90	11	55	19	95	19	95	5	25	20	100	19	95	3	15				
	☐ Bình thường	1	5	0	0	2	10	0	0	2	10	4	20	0	0	0	0	1	5	2	10	0	0	1	5	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
11	Ông/Bà vui lòng đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với	1. Rất hài lòng	18	90	18	90	18	90	19	95	0	0	11	55	20	100	13	65	5	25	16	80	13	65	12	60	17	85	14	70	7	35	16	80	1	5			
		2. Hài lòng	2	10	2	10	1	5	1	5	0	0	8	40	0	0	7	35	15	75	3	15	7	35	8	40	3	15	6	30	13	65	4	20	19	95			
		3. Bình thường	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		4. Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		5. Rất không hài lòng.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
12	Đề nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ	1. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận về cơ quan và thủ tục hành chính cần giải quyết.	19	95	20	100	20	100	10	50	12	60	19	95	0	0	12	60	10	50	10	50	6	30	2	10	14	70	12	60	1	5	18	90	19	95			

[illegible]