

## PHỤ LỤC

### 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 thành phố năm 2022

(Đính kèm Báo cáo số 1666/BC-PNV ngày 01/12/2022  
của Phòng Nội vụ thành phố Vũng Tàu)

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Ý kiến trả lời	UBND thành phố Vũng Tàu	
			Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào	<input type="checkbox"/> Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (bộ phận một cửa) UBND thành phố Vũng Tàu	100	100
		<input type="checkbox"/> Khác (xin nêu rõ)	0	0
2	Ông/Bà có biết cơ quan tiếp nhận hồ sơ có thực hiện tiếp nhận TTHC qua mạng (mức độ 3, 4)?	<input type="checkbox"/> Có	81	81
		<input type="checkbox"/> Không	19	19
		<input type="checkbox"/> Ông/Bà đã thực hiện nộp hồ sơ qua mạng (mức 3, 4) đối với TTHC thuộc thẩm quyền cơ quan được khảo sát giải quyết.	0	0
3	Nếu Ông/Bà chưa thực hiện nộp hồ sơ qua mạng (mức 3, 4). Xin Ông/Bà vui lòng cho biết nguyên nhân vì sao Ông/Bà không sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4:	<input type="checkbox"/> Chưa biết hoặc chưa hiểu rõ quy trình	83	83
		<input type="checkbox"/> Khả năng sử dụng thiết bị CNTT	9	9
		<input type="checkbox"/> TTHC mức độ 3, mức độ 4 khó tra cứu, khó sử dụng	0	0
		<input type="checkbox"/> Sợ thất lạc hồ sơ khi gửi qua mạng, mất an toàn thông tin	8	8
		<input type="checkbox"/> Quy trình nộp hồ sơ phức tạp	0	0
		Ý kiến khác:.....	0	0
4	Ông/Bà có biết cơ quan có thực hiện tiếp nhận hoặc trả kết quả TTHC qua hệ thống bưu chính công ích (Bưu điện)	<input type="checkbox"/> Có	73	73
		<input type="checkbox"/> Không	27	27
		<input type="checkbox"/> 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
5	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)?	<input type="checkbox"/> 01 lần (chờ nhận kết quả ngay)	42	42
		<input type="checkbox"/> 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	56	56

	ian nhập kết quả):	<input type="checkbox"/> 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	2	2
		<input type="checkbox"/> Nhiều hơn 03 lần (xin ghi cụ thể):	0	0
6	Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?	<input type="checkbox"/> Không	100	100
		<input type="checkbox"/> Có	0	0
		Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:		
7	Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?	<input type="checkbox"/> Không	100	100
		<input type="checkbox"/> Có	0	0
		Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:		
8	Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hạn không?	<input type="checkbox"/> Đúng hạn	100	100
		<input type="checkbox"/> Sớm hơn hạn	0	0
		<input type="checkbox"/> Trễ hạn	0	0
		Nếu Ông/Bà bị trễ hạn trả kết quả, xin Ông/Bà cho biết:		
		<b>8.1. Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hạn không?</b>		
		<input type="checkbox"/> Có		
		<input type="checkbox"/> Không		
		<b>8.2. Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hạn không?</b>		
		<input type="checkbox"/> Có		
<input type="checkbox"/> Không				
9	Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau (trong đó 3 = hài lòng, 2 = bình thường, 1 = không hài lòng)			
	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>1. Nơi giải quyết công việc tại cơ quan sạch sẽ, khang trang, gọn gàng, tươm tất, có biển hiệu, biển hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.</b>		
	<input type="checkbox"/> Hài lòng	74	74	
	<input type="checkbox"/> Bình thường	26	26	
	<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	
	<b>2. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi</b>			

	<input type="checkbox"/> Hải lòng	60	60
	<input type="checkbox"/> Bình thường	40	40
	<input type="checkbox"/> Không hải lòng	0	0
	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ, tiện nghi (quạt, viết, nước uống, ...)		
	<input type="checkbox"/> Hải lòng	74	74
	<input type="checkbox"/> Bình thường	26	26
	<input type="checkbox"/> Không hải lòng	0	0
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	4. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác, dễ tra cứu		
	<input type="checkbox"/> Hải lòng	64	64
	<input type="checkbox"/> Bình thường	36	36
	<input type="checkbox"/> Không hải lòng	0	0
	5. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định		
	<input type="checkbox"/> Hải lòng	59	59
	<input type="checkbox"/> Bình thường	41	41
	<input type="checkbox"/> Không hải lòng	0	0
	6. Mức phí/ lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định		
	<input type="checkbox"/> Hải lòng	64	64
	<input type="checkbox"/> Bình thường	37	37
	<input type="checkbox"/> Không hải lòng	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.		
<input type="checkbox"/> Hải lòng	67	67	
<input type="checkbox"/> Bình thường	32	32	
<input type="checkbox"/> Không hải lòng	0	0	
<b>III. CÔNG CHỨC NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ</b>	8. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.		
	<input type="checkbox"/> Hải lòng	83	83

<input type="checkbox"/> Bình thường	18	18	
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	1	1	
9. Công chức chú ý lắng nghe và giải thích đầy đủ ý kiến của người dân/đại diện tổ chức và giải đáp			
<input type="checkbox"/> Hài lòng	77	77	
<input type="checkbox"/> Bình thường	23	23	
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	
10. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu.			
<input type="checkbox"/> Hài lòng	76	76	
<input type="checkbox"/> Bình thường	24	24	
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	
11. Công chức tuân thủ đúng thời gian làm việc			
<input type="checkbox"/> Hài lòng	72	72	
<input type="checkbox"/> Bình thường	28	28	
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	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)		
	<input type="checkbox"/> Hài lòng	91	91
	<input type="checkbox"/> Bình thường	9	9
	<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0
	13. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ, chính xác.		
	<input type="checkbox"/> Hài lòng	91	91
	<input type="checkbox"/> Bình thường	9	9
	<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0
	14. Sự hài lòng của Ông/Bà đối với kết quả cuối cùng		
	<input type="checkbox"/> Hài lòng	91	91
<input type="checkbox"/> Bình thường	9	9	

		<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0
<b>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)</b>	15. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	<input type="checkbox"/> Hài lòng	0	0
		<input type="checkbox"/> Bình thường	0	0
		<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0
	16. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	<input type="checkbox"/> Hài lòng	0	0
		<input type="checkbox"/> Bình thường	0	0
		<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0
	17. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	<input type="checkbox"/> Hài lòng	0	0
		<input type="checkbox"/> Bình thường	0	0
		<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0
	18. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	<input type="checkbox"/> Hài lòng	0	0
		<input type="checkbox"/> Bình thường	0	0
		<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0
<b>10 Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây</b>	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận về cơ quan và thủ tục hành chính cần		44	44
	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục hành chính.		11	11
	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.		64	64
	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		15	15
	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.		47	47
	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		12	12
	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		6	6
	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		26	26

	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	63	63
	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	6	6
	Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	1
	Khác ( <i>xin ghi cụ thể</i> )	0	0