|  |  |
| --- | --- |
| **BỘ NỘI VỤ-------** |   |

**PHIẾU KHẢO SÁT**

**Sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm ….**

*(Kèm theo Quyết định số …/QĐ-BNV ngày … tháng … năm … của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)*

**Tỉnh/Thành phố:**………………………………………………………………

**Huyện/Quận/Thị xã/Thành phố:** ………………………………………………

**Xã/Phường/Thị trấn:**.………………………………………………………….

**Thôn, Tổ dân phố:** ...…………………………………………………………….

**GIỚI THIỆU KHẢO SÁT**

Bộ Nội vụ là cơ quan Thường trực cải cách hành chính của Chính phủ, được Chính phủ giao hàng năm triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân để hiểu được nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Trên cơ sở đó, Bộ Nội vụ tham mưu cho Chính phủ chỉ đạo các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện các giải pháp cần thiết để phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, đáp ứng được nhu cầu, mong đợi của người dân.

Bộ Nội vụ kính mong Ông/Bà tham gia trả lời phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân 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 sự hài lòng của người dân hàng năm sẽ được Bộ Nội vụ tổng hợp, phân tích, xây dựng thành Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước để báo cáo Chính phủ và công bố công khai trong cả nước.

|  |  |
| --- | --- |
|   | **Phần dành cho điều tra viên**Mã số phiếu: ……………………………………….Họ tên điều tra viên: ……………………………….Số điện thoại điều tra viên: ………………………..Số điện thoại của người trả lời phiếu:……………………………………………………Điều tra viên ký tên: ……………………………… |

**PHẦN A: THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI TRẢ LỜI 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.**

***Giới tính:***

1. Nam

2. Nữ

***Độ tuổi:***

1. 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:***

|  |  |
| --- | --- |
| Đô thị:1. Đồng bằng2. Miền núi3. Hải đảo | Nông thôn:1. Đồng bằng2. Miền núi3. Hải đảo |

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

**PHẦN B. CÂU HỎI KHẢO SÁT**

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

**Câu 1. Xin Ông/Bà cho biết mức độ quan tâm theo dõi của Ông/Bà đối với các chính sách công trong bảng dưới đây** (theo dõi thông qua cả hình thức đọc báo, nghe đài, xem trên ti vi, trên mạng internet)?

*(“Chính sách” ở đây nói đến các quy định, chương trình, hành động của chính quyền, cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương).*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Không quan tâm theo dõi** | **Khá quan tâm theo dõi** | **Quan tâm theo dõi** | **Rất quan tâm theo dõi** |
| 1. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Chính sách nước sinh hoạt ở địa phương | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Chính sách điện sinh hoạt ở địa phương | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Chính sách giao thông đường bộ ở địa phương | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. Chính sách an sinh, xã hội ở địa phương | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. Chính sách cải cách hành chính ở địa phương | 1 | 2 | 3 | 4 |

**Câu 2. Trong thời gian qua, Ông/Bà đã 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 chính quyền, công chức.

4. Qua người thân, bạn bè.

5. Qua đài, ti vi, báo chí.

6. Qua mạng internet *(Trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook…).*

7. Qua hình thức khác (xin ghi cụ thể): …………………………………

**Câu 3. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách nêu ở Câu 1 đối với bản thân Ông/Bà như thế nào?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Không phù hợp** | **Khá phù hợp** | **Phù hợp** | **Rất phù hợp** |
| 1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet *(Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook…).* | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác. | 1 | 2 | 3 | 4 |

**Câu 4. Trong thời gian tới, nếu cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến người dân về chính sách nêu ở Câu 1, Ông/Bà có tham gia góp ý kiến không?**

1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.

2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.

3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.

4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.

**Câu 5. Ông/Bà cảm nhận như thế nào về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở địa phương?**

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

**Câu 6. Ông/Bà suy nghĩ gì về tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định nộp phí/lệ phí (hay còn gọi là “tiền bôi trơn”, tiền “đút lót”) cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở địa phương?**

1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

**Câu 7. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết thủ tục hành chính đối với bản thân Ông/Bà như thế nào?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Không phù hợp** | **Khá phù hợp** | **Phù hợp** | **Rất phù hợp** |
| 1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp *(tại cơ quan nhà nước).* | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến toàn trình *(tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet)* | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến một phần *(một số công việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước và một số công việc qua mạng internet).* | 1 | 2 | 3 | 4 |

**Câu 8. Xin Ông/Bà cho biết trải nghiệm của bản thân Ông/Bà đối với các nội dung trong bảng dưới đây?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nội dung** | **Có** | **Không** |
| 1. Ông/Bà đang có người thân đang đi học phổ thông hoặc đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây. | 1 | 2 |
| 2. Ông/Bà hoặc người thân của Ông/Bà đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa ở tuyến tỉnh, thành phố, tuyến huyện, quận, tuyến xã, phường. | 1 | 2 |
| 3. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, thành phố. | 1 | 2 |
| 4. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện, quận. | 1 | 2 |
| 5. Ông/Bà giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã, phường. | 1 | 2 |
| 6. Ông/Bà hỏi chính quyền, công chức về chính sách, thủ tục hành chính. | 1 | 2 |
| 7. Ông/Bà nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính. | 1 | 2 |
| 8. Ông/Bà nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, thủ tục hành chính. | 1 | 2 |

**Câu 9. 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:*

Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;

Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;

Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm ;

Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

|  |  |
| --- | --- |
| **Nội dung** | **Mức độ hài lòng** |
| **Rất không hài lòng** | **Không hài lòng** | **Bình thường** | **Hài lòng** | **Rất hài lòng** |
| **I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG (NÊU Ở CÂU 1)** |  |  |  |  |  |
| A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách |   |   |   |   |   |
| 1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.*(Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường/xã, họp tổ dân phố/thôn, đăng tải trên trang thông tin điện của chính quyền…)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu 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. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách. *(Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến vào dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát tới người dân; họp xin ý kiến tại khu dân cư; đăng tải công khai các số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử để xin ý kiến …)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách** |  |  |  |  |  |
| 5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương*(Các quy định, các hoạt động thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng…)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương*(Các quy định, hoạt động khám, chữa bệnh, bảo hiểm y tế, viện phí, nhập viện, chuyển viện… ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương.*(Các quy định, hoạt động dạy và học, chương trình học, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học … ở các trường phổ thông công lập)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.*(Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm…)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương.*(Các quy định, hoạt động xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ …)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương.*(Các quy định, hoạt động cung cấp điện sinh hoạt, giá tiền điện sinh hoạt, quản lý, phát triển điện sinh hoạt…)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương.*(Các quy định, hoạt động cung cấp nước sinh hoạt, giá tiền nước sinh hoạt,, quản lý, phát triển nước sinh hoạt…)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.*(Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai …)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương.*(Các quy định, hoạt động cải cách thể chế, cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy cơ quan nhà nước, cải cách công vụ, cải cách quản lý tài chính công, xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số…)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **D. Kết quả, tác động của chính sách** |  |  |  |  |  |
| 14. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Cơ quan hành chính nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG** |  |  |  |  |  |
| **A. Tiếp cận dịch vụ** |  |  |  |  |  |
| 24. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.*(Máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hòa, quạt mát)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **B. Thủ tục hành chính** |  |  |  |  |  |
| 27. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc** |  |  |  |  |  |
| 31. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **D. Kết quả***(Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)* |   |   |   |   |   |
| 34. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân** |  |  |  |  |  |
| 37. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ mong muốn của Ông/Bà đối với chính quyền địa phương trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung trong bảng dưới đây?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nội dung** | **Không mong muốn** | **Khá mong muốn** | **Mong muốn** | **Rất mong muốn** |
| 1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 |

**Ý kiến khác**(xin Ông/Bà ghi cụ thể):

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

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