BỘ CÔNG AN

PHIẾU ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VÀ TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRONG CÔNG AN NHÂN DÂN NĂM 2021

Tên dịch vụ hành chính công: .....
.....
Tên cơ quan, đơn vị Công an giải quyết: .....
.....

A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

I. MỤC ĐÍCH

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước trong Công an nhân dân, Bộ Công an tiến hành đo lường mức độ hài lòng đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Công an các đơn vị, địa phương.

Bộ Công an kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây.

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

1. Xin Ông/Bà: Đánh dấu (**X**) vào ô vuông ☐ tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

2. Ông/Bà có thể truy cập vào Cổng thông tin điện tử Bộ Công an tại địa chỉ ***http://mps.gov.vn*** hoặc ***http://bocongan.gov.vn*** để tham gia khảo sát trực tuyến hoặc gửi nội dung góp ý về địa chỉ hộp thư tiếp nhận phản ánh, kiến nghị: ***phananhkiennghi.bca@gmail.com*** hoặc gọi điện trực tiếp đến số điện thoại tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Bộ Công an **069.2342865**.

III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

1. Trường hợp Ông/Bà trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính cho bản thân mình, xin cho biết thông tin về bản thân theo các nội dung dưới đây:

a) Họ và tên:

Điện thoại liên hệ:

Địa chỉ:

b) Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ

c) Độ tuổi:

☐ Dưới 25 tuổi ☐ 35 – 49 tuổi ☐ Trên 60 tuổi

☐ 25 – 34 tuổi ☐ 50 – 60 tuổi

d) Trình độ học vấn:

☐ Tiểu học (cấp I) ☐ Đại học

☐ Trung học cơ sở (cấp II) ☐ Trên Đại học

☐ Trung học phổ thông (cấp III)

☐ Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng

☐ Khác (xin viết cụ thể):.....

đ) Nghề nghiệp:

☐ Làm nội trợ/Lao động tự do

☐ Nghỉ hưu

☐ Sinh viên

☐ Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư

☐ Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang

☐ Khác (xin viết cụ thể):.....

e) Nơi sinh sống

☐ Đô thị ☐ Miền núi ☐ Khác (xin viết cụ thể):.....

☐ Nông thôn ☐ Hải đảo

2. Trường hợp Ông/Bà đại diện cho cơ quan, tổ chức để thực hiện thủ tục hành chính, xin cho biết thông tin về tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch thực hiện dịch vụ hành chính công và thông tin về Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

a) Họ và tên:

Điện thoại liên hệ:

Tên cơ quan/tổ chức Ông/Bà đại diện:

b) Loại hình tổ chức

☐ Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan, lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị, xã hội

☐ Tổ chức nước ngoài

☐ Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội

☐ Doanh nghiệp nhà nước

☐ Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/ Công ty hợp danh

☐ Doanh nghiệp nước ngoài/ Doanh nghiệp liên doanh /Công ty nước ngoài

☐ Khác (xin viết cụ thể): .....

.....

c) Vị trí, công việc của Ông/Bà trong tổ chức

☐ Giám đốc/Phó Giám đốc

☐ Trưởng phòng/Phó trưởng phòng hoặc tương đương

☐ Kế toán trưởng

☐ Kỹ sư/kế toán

☐ Nhân viên văn phòng/Kỹ thuật viên

☐ Khác (xin viết cụ thể).....

.....

B. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả tại đâu?

☐ Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

☐ Tại cơ quan, đơn vị Công an

☐ Khác (xin viết cụ thể): .....

Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan, đơn vị Công an giải quyết công việc cho Ông/Bà (tên cơ quan, đơn vị Công an, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan, đơn vị Công an đó) qua hình thức nào?

☐ Qua hỏi người thân, bạn bè

☐ Qua chính quyền phường, xã

☐ Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo..)

☐ Qua mạng Internet

☐ Khác (xin viết cụ thể):.....

Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc *(kể từ lần đầu tiên đến cơ quan, đơn vị Công an cho đến lần nhận kết quả)**?***

☐ 01 lần

☐ 02 lần

☐ Nhiều hơn 02 lần

Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là "Nhiều hơn 02 lần", xin Ông/Bà cho biết lý do Ông/Bà phải đi lại nhiều hơn 02 lần:

☐ Do cán bộ, chiến sĩ không giải thích, hướng dẫn Ông/Bà đầy đủ, rõ ràng về thành phần hồ sơ

☐ Do Ông/Bà không mang đầy đủ giấy tờ, hồ sơ theo quy định hoặc khai sai thông tin nên phải đi lại nhiều lần để hoàn thiện

Câu 4. Cán bộ, chiến sĩ có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

☐ Có ☐ Không

Câu 5. Cán bộ, chiến sĩ có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

☐ Có ☐ Không

Câu 6. Cơ quan, đơn vị Công an trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?

☐ Đúng hẹn ☐ Sớm hẹn ☐ Trễ hẹn

Nếu câu trả lời trên của Ông/bà là ***"trễ hẹn"****, xin Ông/Bà trả lời tiếp các câu hỏi sau:*

- Cơ quan, đơn vị Công an có báo trước cho Ông/Bà việc trễ hẹn không?

☐ Có ☐ Không

- Cơ quan, đơn vị Công an có thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?

☐ Có ☐ Không

Câu 7. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan, đơn vị Công an giải quyết thủ tục hành chính cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?

(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)

☐ Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.

☐ Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan, đơn vị Công an giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

☐ Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.

☐ Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.

☐ Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.

☐ Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

☐ Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

☐ Cải thiện thái độ giao tiếp của cán bộ, chiến sĩ.

☐ Cải thiện tinh thần phục vụ của cán bộ, chiến sĩ.

☐ Nâng cao năng lực giải quyết công việc của cán bộ, chiến sĩ.

☐ Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.

☐ Khác *(xin viết cụ thể)*:.....

Câu 8. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng về những nội dung sau? *(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn)*

Nội dung	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan, đơn vị Công an có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan, đơn vị Công an đầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan, đơn vị Công an hiện đại	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan, đơn vị Công an dễ sử dụng	5	4	3	2	1
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Thủ tục hành chính được công khai, niêm yết đầy đủ	5	4	3	2	1

6. Thủ tục hành chính được công khai, niêm yết chính xác	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời gian giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1
III. CÁN BỘ TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
10. Cán bộ, chiến sĩ có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Cán bộ, chiến sĩ chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Cán bộ, chiến sĩ trả lời, giải thích đầy đủ ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Cán bộ, chiến sĩ hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
14. Cán bộ, chiến sĩ hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
15. Cán bộ, chiến sĩ tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
16. Kết quả Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	5	4	3	2	1
17. Kết quả Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
V. TIẾP NHẬN VÀ 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 Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ 19 đến 22:					
19. Cơ quan, đơn vị Công an có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
20. Ông/bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
21. Cơ quan, đơn vị Công an tiếp nhận và xử lý tích cực, triệt để các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1

22. Cơ quan, đơn vị Công an thông báo kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1

Ý kiến góp ý, phản ánh của Ông/Bà (nếu có):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ!