

PHIẾU KHẢO SÁT
Sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ
của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm
(Kèm theo Quyết định số/QĐ-UBND ngàytháng.....năm 2025
của UBND tỉnh Lai Châu)

Xã/phường:.....

Bản/tổ dân phố:

GIỚI THIỆU KHẢO SÁT

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 địa bàn tỉnh Lai Châu, làm cơ sở chỉ đạo các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh 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.

UBND tỉnh kính mong Ông/Bà tham gia trả lời phiếu khảo sát đo lường 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.

Phần dành cho điều tra viên

- Mã số phiếu:.....
- Số điện thoại của người trả lời phiếu:
- Họ tên điều tra viên:
- Số điện thoại điều tra viên:
- 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. 26 - 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:

1. Trung tâm xã, phường
2. Xa trung tâm xã, phường

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 khám, chữa bệnh ở địa phương	1	2	3	4
2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	1	2	3	4
3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	1	2	3	4
4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	1	2	3	4

Câu 2. Ông/Bà thường 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 cung cấp thông tin nêu ở Câu 2 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 (<i>Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...</i>).	1	2	3	4
7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	1	2	3	4

Câu 4. Nếu cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến người dân về các 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. Cảm nhận của Ông/Bà 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 như thế nào?

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. Suy nghĩ của Ông/Bà về tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định nộp phí/lệ phí (hay còn gọi là “bồi dưỡng”, tiền “cảm ơn”) 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. Đánh giá của Ông/Bà 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 (<i>tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa</i>).	1	2	3	4
2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	1	2	3	4
3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	1	2	2	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 (<i>cấp tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông</i>) 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, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh, tuyến xã/ phường	1	2
3. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	1	2
4. Ông/Bà hỏi chính quyền xã/phường nơi ông/bà sinh sống; công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	1	2
5. Ông/Bà nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (ý kiến đánh giá, ý kiến phản ánh, kiến nghị)	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, 3 ...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 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 nơi ông/bà sinh sống (xã/phường) cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu <i>(Các hình thức như: Niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan, loa phát thanh phường/xã, họp tổ dân phố/thôn, bản, đăng tải trên Trang thông tin điện tử của xã, phường...)</i>	1	2	3	4	5
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách					
2. 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 (<i>chính sách phát triển kinh tế, chính sách giáo dục phổ thông, chính sách khám, chữa bệnh, chính sách an sinh xã hội</i>).	1	2	3	4	5
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách					
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương <i>(Các quy định, các hoạt động thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)</i>	1	2	3	4	5
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương <i>(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, Trung tâm y tế, trạm y tế)</i>	1	2	3	4	5

5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương. <i>(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)</i>	1	2	3	4	5
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. <i>(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 thiên tai, mất mùa...)</i>	1	2	3	4	5
D. Kết quả, tác động của chính sách					
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	1	2	3	4	5
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	1	2	3	4	5
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
A. Tiếp cận dịch vụ					
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	1	2	3	4	5
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	1	2	3	4	5
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp	1	2	3	4	5

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)					
B. Thủ tục hành chính					
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	1	2	3	4	5
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
18. 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					
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	1	2	3	4	5
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa 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
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa 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)					
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	1	2	3	4	5
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	1	2	3	4	5
24. 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					
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1	2	3	4	5
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	1	2	3	4	5
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa 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 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	1	2	3	4

người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.				
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!**