

TP. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 3 năm 2024

**Bảng hỏi khảo sát việc đánh giá sự hài lòng của người dân và tổ chức
đối với sự phục vụ cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn
Thành phố Hồ Chí Minh năm 2024**

Mã	Mã record	GIỚI THIỆU NỘI DUNG PHÒNG VẤN VÀ SÀNG LỌC ĐỐI TƯỢNG	File Record
A0_1	note_open	Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia chương trình khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân với cơ quan hành chính Thành phố Hồ Chí Minh năm 2024! Khảo sát mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp với dịch vụ hành chính công ở Thành phố Hồ Chí Minh là hoạt động thường niên được Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố Hồ Chí Minh phối hợp với đơn vị khảo sát độc lập Real-Time Analytics (RTA) thực hiện từ năm 2018 đến nay nhằm góp phần xây dựng bộ máy hành chính công hoạt động hiệu quả và minh bạch, mang lại sự hài lòng cao nhất cho người dân, doanh nghiệp và các tổ chức sinh sống và hoạt động trên địa bàn Thành phố. Mọi thông tin Anh/Chị cung cấp đều được mã hóa và được bảo mật cho người trả lời phỏng vấn. Thông tin liên hệ xác minh: Đồng chí Trần Hữu Nghĩa - Phó trưởng ban Dân chủ pháp luật Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố Hồ Chí Minh – Số điện thoại: 0909.631.652 Chương trình rất mong Anh/Chị dành 05 phút để đánh giá những nội dung câu hỏi bên dưới: (Vui lòng nhấp vào mũi tên phía dưới để tiếp tục)	note_open

Mã	Mã record	GIỚI THIỆU NỘI DUNG PHÒNG VẤN VÀ SÀNG LỌC ĐỐI TƯỢNG	File Record
A1	note_hd	Hướng dẫn điền bảng hỏi: - Câu hỏi có dấu * là câu hỏi bắt buộc. Khi chưa điền thông tin/chọn đáp án, Anh/Chị sẽ không di chuyển được đến trang tiếp theo. - Mọi câu trả lời không hợp lệ sẽ được thông báo ngay trên màn hình. Tùy vào nội dung thông báo Anh/Chị chỉnh sửa câu trả lời cho hợp lệ để tiếp tục. - Nhấp vào mũi tên << nếu muốn quay trở lại màn hình trước đó hoặc nhấp vào mũi tên >> để tiếp tục đến màn hình tiếp theo.	note_hd
B-I. NỘI DUNG KHẢO SÁT HÀI LÒNG			
Xác nhận DV làm online hay trực tiếp		Lần làm hồ sơ này anh/chị đến trực tiếp ở cơ quan giao dịch hay làm online hoàn toàn? • Làm online hoàn toàn • Đến trực tiếp ở cơ quan giao dịch	
B1	b1_thaido	Đánh giá về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức mà Anh/Chị trực tiếp giao dịch, Anh/Chị cho mấy điểm trên thang điểm từ 0 đến 10, trong đó 0 là rất không hài lòng và 10 là rất hài lòng? • 0 điểm • 1 điểm • 2 điểm • 3 điểm • 4 điểm • 5 điểm • 6 điểm • 7 điểm • 8 điểm	b1_thaido

Mã	Mã record	GIỚI THIỆU NỘI DUNG PHÒNG VẤN VÀ SÀNG LỌC ĐỐI TƯỢNG	File Record
		• 9 điểm • 10 điểm	
B1_1	b1_thaido_on line	Đánh giá cho giao diện trang web anh/chị thực hiện giao dịch (thân thiện và dễ thao tác không). Anh/Chị cho mấy điểm trên thang điểm từ 0 đến 10, trong đó 0 là rất không hài lòng và 10 là rất hài lòng • 0 điểm • 1 điểm • 2 điểm • 3 điểm • 4 điểm • 5 điểm • 6 điểm • 7 điểm • 8 điểm • 9 điểm • 10 điểm	
B2	b2_hdan	Đánh giá về việc hướng dẫn làm thủ tục của cán bộ, công chức Anh/Chị cho mấy điểm trên thang điểm từ 0 đến 10, trong đó 0 là rất không hài lòng và 10 là rất hài lòng? • 0 điểm • 1 điểm • 2 điểm • 3 điểm • 4 điểm • 5 điểm • 6 điểm • 7 điểm • 8 điểm	b2_hdan

Mã	Mã record	GIỚI THIỆU NỘI DUNG PHÒNG VẤN VÀ SÀNG LỌC ĐỐI TƯỢNG	File Record
		• 9 điểm • 10 điểm	
B2_2	b2_hdan_online	Đánh giá mục hướng dẫn trên trang web nộp hồ sơ. Anh/Chị cho mấy điểm trên thang điểm từ 0 đến 10 để đánh giá sự rõ ràng, dễ hiểu, dễ làm. Trong đó 0 là rất không hài lòng và 10 là rất hài lòng? • 0 điểm • 1 điểm • 2 điểm • 3 điểm • 4 điểm • 5 điểm • 6 điểm • 7 điểm • 8 điểm • 9 điểm • 10 điểm	
B3	b3_dilai	Kể từ lần đầu tiên đến nộp hồ sơ cho đến khi nhận kết quả (hoặc cho đến thời điểm hiện tại nếu chưa nhận được kết quả hồ sơ), Anh/Chị phải đi lại tổng cộng bao nhiêu lần để nộp mới/bổ sung/hoàn thiện hồ sơ • 1 lần • 2 lần • 3 lần • 4 lần trở lên • Không nhớ	b3_dilai
B3_1	b3_dilai_online	Anh/Chị phải thao tác nộp/bổ sung/chỉnh sửa trên cổng điện tử tổng cộng bao nhiêu lần để nộp mới/bổ sung/hoàn thiện hồ sơ cho đến khi hoàn	

Mã	Mã record	GIỚI THIỆU NỘI DUNG PHÒNG VẤN VÀ SÀNG LỌC ĐỐI TƯỢNG	File Record
		thiện hồ sơ hoặc tới thời điểm hiện tại nếu chưa nhận kết quả hồ sơ • 1 lần • 2 lần • 3 lần • 4 lần trở lên • Không nhớ	
B4	b4_lephi	Trong quá trình làm hồ sơ, khi Anh/Chị nộp phí/lệ phí theo quy định, Anh/Chị có được nhận phiếu thu/biên lai không? 1. Có nhận được 2. Không nhận được 3. Nộp lệ phí qua hình thức khác (chuyển khoản, Momo, nộp qua bưu điện, máy trả hồ sơ) 4. Không nhớ/Không biết/Không muốn trả lời 5. Không phải nộp	b4_lephi
B5	b5_dvctt	Hiện nay các đơn vị Hành chính công của Thành phố Hồ Chí Minh đã và đang triển khai dịch vụ công trực tuyến. Anh/Chị có mong muốn sử dụng dịch vụ công trực tuyến để giao dịch thay cho phương thức nộp hồ sơ trực tiếp ở mức độ nào trên thang điểm từ 0 đến 10, trong đó 0 là không có nhu cầu và 10 là có nhu cầu cao nhất? • 0 điểm • 1 điểm • 2 điểm • 3 điểm • 4 điểm • 5 điểm • 6 điểm	b5_dvctt

Mã	Mã record	GIỚI THIỆU NỘI DUNG PHÒNG VẤN VÀ SÀNG LỌC ĐỐI TƯỢNG	File Record
		• 7 điểm • 8 điểm • 9 điểm • 10 điểm • Không biết về dịch vụ công trực tuyến • Không muốn trả lời	
B6	b6_dgchung	Đánh giá chung cho lần làm thủ tục hành chính này Anh/Chị chấm mấy điểm trên thang điểm từ 0 đến 10, trong đó, 0 là rất không hài lòng và 10 là rất hài lòng? • 0 điểm • 1 điểm • 2 điểm • 3 điểm • 4 điểm • 5 điểm • 6 điểm • 7 điểm • 8 điểm • 9 điểm • 10 điểm • Không nhớ	b6_dgchung
B6a	b6a	Xin Anh/Chị cho biết điều làm Anh/Chị hài lòng nhất về lần làm thủ tục hành chính này (PVV ghi nhận tối đa 3 lý do): <i>(Khảo sát viên không đọc phương án trả lời, chỉ ghi nhận và chọn đáp án phù hợp)</i> 1. Cơ sở vật chất, trang thiết bị tốt 2. Thời gian xử lý hồ sơ nhanh, hợp lý 3. Thủ tục hành chính rõ ràng/ minh bạch	

Mã	Mã record	GIỚI THIỆU NỘI DUNG PHÒNG VẤN VÀ SÀNG LỌC ĐỐI TƯỢNG	File Record
		4. Quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ nhanh, tiện lợi cho dân 5. Công chức có thái độ tốt (nhiệt tình, niềm nở, không hạch sách, vởi vĩnh, những nhiều...) 6. Công chức có chuyên môn tốt (hướng dẫn rõ ràng, chi tiết) 7. Hồ sơ được giải quyết đúng hẹn 8. Tiền bạc/phiếu thu rõ ràng 9. Được thông báo khi sớm hẹn hoặc trễ hẹn 10. Dịch vụ trực tuyến (online)/chuyển phát nhanh/nhắn tin/email tiện lợi 11. Được thông báo về tiến trình xử lý hồ sơ 12. HÀi lòng tất cả mọi mặt trong quá trình làm hồ sơ (<i>chọn đáp án 12 thì không được chọn cùng các đáp án khác</i>) 13. Không có điều gì thấy ấn tượng và HÀi lòng nhất/Thấy bình thường (<i>chọn đáp án 13 thì không được chọn cùng các đáp án khác</i>) 14. Không nhớ/KMTL 15. Khác (ghi rõ)	
B6b	b6b	Nếu Anh/Chị không HÀi lòng, vui lòng chọn tối đa 3 lý do sau đây làm Anh/Chị bức mình, khó chịu nhất: (<i>Khảo sát viên không đọc phương án trả lời, chỉ ghi nhận và chọn đáp án phù hợp</i>) • Cơ sở vật chất, trang thiết bị thiếu/chưa tốt • Thời gian xử lý hồ sơ kéo dài mà không có giải thích thỏa đáng • Thủ tục hành chính còn rườm rà, chưa công khai rõ ràng cho dân biết • Quy trình tiếp nhận/xử lý hồ sơ chậm • Công chức có thái độ chưa tốt, tác phong thiếu chuyên nghiệp (quan liêu, hách dịch, rườm rà, không đeo thẻ ghi rõ họ tên, chức vụ...);	

Mã	Mã record	GIỚI THIỆU NỘI DUNG PHÒNG VẤN VÀ SÀNG LỌC ĐỐI TƯỢNG	File Record
		• Công chức còn vôi vĩnh, những nhiều đòi thêm tiền lệ phí không hóa đơn • Công chức có chuyên môn chưa tốt (không hướng dẫn rõ ràng, làm dân hiểu chưa đúng, phải đi lại nhiều lần) • Trễ hẹn • Phàn nàn về lệ phí • Giờ tiếp dân không đúng quy định • Thiếu công chức • Chưa có sự phối hợp chặt chẽ giữa các công chức • Dịch vụ online khó sử dụng/chậm • Mẫu đơn hướng dẫn chưa đầy đủ, chưa rõ ràng • Không liên hệ được với số điện thoại hotline (gọi nhiều lần không nhắc máy, không có tín hiệu...) • Tất cả mọi mặt đều thấy không hài lòng • Thấy bình thường/ Không có gì là không hài lòng nhất • Không nhớ/KMTL • Khác (vui lòng ghi rõ): _____	
B7	b7_gopy	Theo anh/chị 3 nội dung quan trọng nhất mà cơ quan nhà nước cần tập trung để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới: <i>(Khảo sát viên không đọc phương án trả lời, chỉ ghi nhận và chọn đáp án phù hợp)</i> 1. Mở rộng các hình thức thông tin, dịch vụ (website, hotline, app, tin nhắn, email, chuyển phát nhanh kết quả...) 2. Nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến (online)	b7_gopy

Mã	Mã record	GIỚI THIỆU NỘI DUNG PHÒNG VẤN VÀ SÀNG LỌC ĐỐI TƯỢNG	File Record
		3. Nâng cao hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị 4. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính 5. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính 6. Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính 7. Giảm phí/lệ phí 8. Cải thiện tác phong làm việc và thái độ giao tiếp của công chức 9. Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức 10. Đảm bảo đúng hẹn 11. Kéo dài thời gian tiếp dân 12. Công bằng và hỗ trợ người dân khi làm thủ tục 13. Bổ sung thêm cán bộ 14. Không có góp ý 15. Không nhớ/Không muốn trả lời 16. Khác (Ghi rõ góp ý khác)	
B-II. NỘI DUNG KHẢO SÁT THEO CHỦ ĐỀ NĂM			
B11		Anh/chị đánh giá mức độ hiệu quả việc thực hiện chuyển đổi số của Thành Phố trong thời gian qua như thế nào ? ● Rất hiệu quả ● Hiệu quả ● Không hiệu quả ● Không có thông tin để đánh giá	
B12		Anh/chị đánh giá mức độ tin tưởng vào việc thực hiện hiệu quả chuyển đổi số gồm xây dựng Chính	

Mã	Mã record	GIỚI THIỆU NỘI DUNG PHÒNG VẤN VÀ SÀNG LỌC ĐỐI TƯỢNG	File Record
		quyền số, kinh tế số, xã hội số của Thành phố trong năm tới • 0 điểm • 1 điểm • 2 điểm • 3 điểm • 4 điểm • 5 điểm • 6 điểm • 7 điểm • 8 điểm • 9 điểm • 10 điểm • Không biết/Không muốn trả lời	
B13		Anh/chị đã từng nghe hay biết đến thông tin về Nghị quyết số 98/2023/QH15 của Quốc Hội về thí điểm cơ chế, chính sách đặc thù phát triển TP.HCM không? 1. Có >> Chuyển qua câu b14 2. Không >> kết thúc bảng hỏi	
B14		Kỳ vọng của anh/chị vào sự phát triển của thành phố khi thực hiện thành công Nghị quyết số 98/2023/QH15 của Quốc Hội về thí điểm cơ chế, chính sách đặc thù phát triển TPHCM là gì? <i>(Khảo sát viên không đọc phương án trả lời, chỉ ghi nhận và chọn đáp án phù hợp)</i> 1. Việc áp dụng cơ chế và chính sách mới có thể hỗ trợ thu hút đầu tư vào các lĩnh vực quan trọng, từ cơ sở hạ tầng đến ngành kinh tế chủ	

Mã	Mã record	GIỚI THIỆU NỘI DUNG PHÒNG VẤN VÀ SÀNG LỌC ĐỐI TƯỢNG	File Record
		lực, giúp kích thích sự phát triển kinh tế của thành phố 2. Xây dựng chính sách đặc thù hướng đến sự công bằng với các tầng lớp trong xã hội, không để ai bị tụt lại phía sau. Nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân 3. Hạ tầng giao thông, hạ tầng kỹ thuật, và hạ tầng xã hội được đầu tư đúng hướng để tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển bền vững. 4. Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trong lĩnh vực quản trị để đảm bảo việc thực thi chính sách hiệu quả. 5. Khuyến khích doanh nghiệp và tạo điều kiện thuận lợi cho họ phát triển. Phát triển các khu công nghiệp, khu đô thị mới và khu vực kinh tế đặc biệt 6. Xây dựng môi trường hợp tác tích cực giữa các ngành công nghiệp, giáo dục, y tế, và các lĩnh vực khác để đạt được hiệu quả tối đa. 7. Nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao để đáp ứng nhu cầu phát triển của thành phố. 8. Tạo điều kiện thuận lợi để thu hút đầu tư nước ngoài và khuyến khích sự phát triển của doanh nghiệp trong và ngoài nước. 9. Chính sách môi trường, quản lý đô thị và các dự án xanh có thể được tích hợp để giúp giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường và tạo ra không gian sống lành mạnh cho cư dân. 10. Khuyến khích các doanh nghiệp tham gia vào các hoạt động xã hội, đóng góp vào sự phát triển chung của cộng đồng. 11. Xây dựng hình ảnh đô thị hiện đại, bền vững và hấp dẫn	

Mã	Mã record	GIỚI THIỆU NỘI DUNG PHÒNG VẤN VÀ SÀNG LỌC ĐỐI TƯỢNG	File Record
		12. Khác (ghi rõ) 13. Không có kỳ vọng gì	
B15		Anh/chị đánh giá mức độ tin tưởng vào việc thực hiện thành công Nghị quyết số 98/2023/QH15 của Quốc Hội về thí điểm cơ chế, chính sách đặc thù phát triển TPHCM? ● 0 điểm ● 1 điểm ● 2 điểm ● 3 điểm ● 4 điểm ● 5 điểm ● 6 điểm ● 7 điểm ● 8 điểm ● 9 điểm ● 10 điểm ● Không biết/Không muốn trả lời	
	note_thanks	Trân trọng cảm ơn những đóng góp và chia sẻ của Anh/Chị. Chúc Anh/Chị sức khỏe và thành công!	note_thanks