

PHỤ LỤC

Hướng dẫn tuyên truyền và danh mục mẫu biểu và phiếu khảo sát

STT	NỘI DUNG KHẨU HIỆU	Ghi chú
I		
1	Khẩu hiệu “4 xin, 4 luôn”	- Bên trong bộ phận một cửa UBND (<i>kích thước lớn, dễ nhìn, dễ nhớ</i>)
2	Đảng ủy, HĐND, UBND xã (<i>phường, thị trấn</i>) ...quyết tâm xây dựng chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ	Công vào trụ sở Đảng ủy, UBND (<i>kích thước lớn, dễ nhìn, dễ nhớ</i>)
3	Chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân là trách nhiệm của cán bộ, công chức xã ... (<i>phường, thị trấn</i>).	Bên trong bộ phận một cửa UBND (<i>kích thước lớn, dễ nhìn, dễ nhớ</i>)
4	Chính quyền thân thiện, vì Nhân dân phục vụ	
II	MẪU BIỂU	
1	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả	Mẫu 1
2	Thư chúc mừng đăng kí kết hôn	Mẫu 2
3	Phòng nền trao giấy chứng nhận đăng kí kết hôn	Mẫu 3
4	Thư chúc mừng có thêm thành viên mới	Mẫu 4
5	Phòng nền trao giấy khai sinh	Mẫu 5
6	Thư chia buồn	Mẫu 6
III	PHIẾU KHẢO SÁT	
1	PKS lấy ý kiến của cán bộ, công chức về nội dung thực hiện QCDC tại cơ quan cấp xã	Mẫu PKS 01
2	PKS lấy ý kiến của người dân đối với chủ tịch UBND cấp xã	Mẫu PKS 02
3	PKS lấy ý kiến của người dân về kết quả thực hiện QCDC ở cấp xã	Mẫu PKS 03
4	PKS lấy ý kiến của người dân, tổ chức về thực hiện thủ tục hành chính	Mẫu PKS 04
5	PKS lấy ý kiến của người dân đối với công chức làm việc tại bộ phận một cửa	Mẫu PKS 05
6	PKS lấy ý kiến của người dân về nội dung văn minh, văn hóa công sở của UBND cấp xã	Mẫu PKS 06
7	PKS mức độ hài lòng của người dân đối với chính quyền thân thiện	Mẫu PKS 07

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu 1

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
UBND XÃ **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:...../..... , ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:

Ngày ... tháng ... năm ..., (tên cơ quan, đơn vị) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (tên thủ tục hành chính) của Ông/Bà/Tổ chức); mã số:

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: giờ..., ngày.... tháng... năm...

Tuy nhiên đến nay, (tên cơ quan, đơn vị) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do: ...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức. (Tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày tháng ... năm

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu 2: Thư chúc mừng đăng kí kết hôn

ỦY BAN NHÂN DÂN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

THƯ CHÚC MỪNG

ỦY BAN NHÂN DÂN.....

Chúc Mừng

Anh:.....
Sinh năm:.....
Địa chỉ:.....
.....
Chị:.....
Sinh năm:.....
Địa chỉ:.....
.....

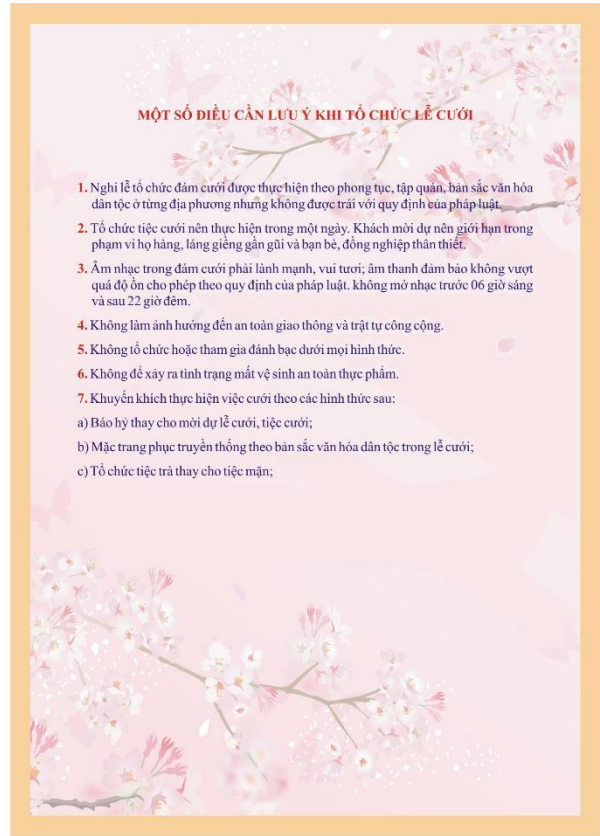
Trăm năm Hạnh Phúc !

..... ngày..... tháng..... năm 202.....
CHỦ TỊCH



MỘT SỐ ĐIỀU CẦN LƯU Ý KHI TỔ CHỨC LỄ CƯỚI

1. Nghi lễ tổ chức đám cưới được thực hiện theo phong tục, tập quán, bản sắc văn hóa dân tộc ở từng địa phương nhưng không được trái với quy định của pháp luật.
2. Tổ chức tiệc cưới nên thực hiện trong một ngày. Khách mời dự nên giới hạn trong phạm vi họ hàng, láng giềng gần gũi và bạn bè, đồng nghiệp thân thiết.
3. Âm nhạc trong đám cưới phải lành mạnh, vui tươi; âm thanh đảm bảo không vượt quá độ ồn cho phép theo quy định của pháp luật, không mở nhạc trước 06 giờ sáng và sau 22 giờ đêm.
4. Không làm ảnh hưởng đến an toàn giao thông và trật tự công cộng.
5. Không tổ chức hoặc tham gia đánh bạc dưới mọi hình thức.
6. Không để xảy ra tình trạng mất vệ sinh an toàn thực phẩm.
7. Khuyến khích thực hiện việc cưới theo các hình thức sau:
a) Báo hỷ thay cho mời dự lễ cưới, tiệc cưới;
b) Mặc trang phục truyền thống theo bản sắc văn hóa dân tộc trong lễ cưới;
c) Tổ chức tiệc trà thay cho tiệc mặn;



Mẫu 3: Phong nền trao giấy chứng nhận đăng kí kết hôn



Tham khảo: Kích thước phong: 2,5m x 1,7m; chiều cao chân: 0,5m

Mẫu 4: Thư chúc mừng có thêm thành viên mới

ỦY BAN NHÂN DÂN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

THƯ CHÚC MỪNG

ỦY BAN NHÂN DÂN

Chúc mừng Gia đình

Ông: Sinh năm:

Bà: Sinh năm:

Địa chỉ:

CÓ THÊM THÀNH VIÊN MỚI

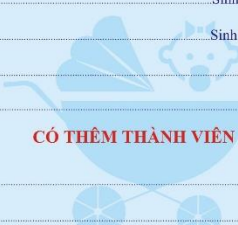
Bé: Giới tính:

Ngày sinh:

*Chúc gia đình luôn Mạnh khỏe - Hạnh phúc!
Chung tay xây dựng phường ngày càng phát triển!*

..... ngày tháng năm 202.....

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH




NHỮNG ĐIỀU CẦN LƯU Ý KHI CHĂM SÓC TRẺ SAU SINH

1. Nhận thẻ Bảo hiểm y tế miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi tại nơi đăng kí khai sinh.

2. Đưa trẻ đi khám định kỳ hàng tháng tại cơ sở y tế gần nhất để được khám và tư vấn về các mũi tiêm chủng

* Các mũi tiêm chủng bắt buộc (miễn phí) phòng bệnh cho trẻ:

STT	Độ tuổi	Đối tượng sử dụng	Vắc xin
1	Sơ sinh	Trẻ sơ sinh	Lao Viêm gan B (trong vòng 24 giờ sau sinh)
2	Trẻ 2 tháng tuổi	Trẻ em dưới 1 tuổi	Mũi 1: Bạch hầu, Ho gà, Uốn ván, Viêm gan B, Hib Uống lần 1: Bại liệt
3	Trẻ 3 tháng tuổi		Mũi 2: Bạch hầu, Ho gà, Uốn ván, Viêm gan B, Hib (ít nhất 1 tháng sau mũi 1) Uống lần 2: Bại liệt (ít nhất 1 tháng sau mũi 1)
4	Trẻ 4 tháng tuổi		Mũi 3: Bạch hầu, Ho gà, Uốn ván, Viêm gan B, Hib (ít nhất 1 tháng sau mũi 2) Uống lần 3: Bại liệt (ít nhất 1 tháng sau mũi 2)
5	Trẻ 5 tháng tuổi		Tiêm mũi 1: Bại liệt
6	Trẻ từ 9 tháng đến dưới 1 tuổi		Tiêm mũi 2: Bại liệt Tiêm vắc xin Sởi đơn
7	Trẻ đủ 1 tuổi	Trẻ em từ 1 - 5 tuổi	Viêm não Nhật Bản B: → Mũi 1: Khi đủ 1 tuổi → Mũi 2: 1-2 tuần sau mũi 1 → Mũi 3: 1 năm sau mũi 2
8	Trẻ 18 tháng tuổi	Trẻ em dưới 2 tuổi	Mũi nhắc lại: Bạch hầu, Ho gà, Uốn ván Sởi, Rubella

3. Cho trẻ độ tuổi từ 6 tháng đến 60 tháng tuổi uống Vitamin A tại trạm Y tế

Mẫu 5: Phong nền trao Giấy khai sinh



Tham khảo: Kích thước phong: 2,5m x 1,7m; chiều cao chân: 0,5m

Mẫu 6: Thư chia buồn

ỦY BAN NHÂN DÂN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

THƯ CHIA BUỒN

ỦY BAN NHÂN DÂN.....

Thành thật chia buồn cùng Gia đình

Ông/bà:..... Sinh năm.....

Địa chỉ:.....

Có người thân là:..... Sinh năm.....

Do:.....

Đã qua đời vào ngày:.....


*Mong gia đình sớm vượt qua nỗi đau thương mất mát này
và trở lại cuộc sống bình thường.*

....., ngày.....tháng.....năm 202.....

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

MỘT SỐ ĐIỀU CẦN LƯU Ý KHI TỔ CHỨC LỄ TANG

1. Không để xảy ra các hoạt động mê tín dị đoan, các hoạt động trái với thuần phong mỹ tục của dân tộc; Không nên thực hiện ca kèn, chèo đò, giao ngựa, khóc mướn”.
2. Không để gây mất đoàn kết trong cộng đồng, dòng họ và gia đình.
3. Không làm ảnh hưởng đến an toàn giao thông và trật tự công cộng.
4. Không tổ chức hoặc tham gia đánh bạc dưới mọi hình thức.
5. Ban lễ tang cử người điều hành việc phúng viếng theo nếp sống văn hóa, đoàn viên cử đại diện thấp nhang. Khuyến khích sử dụng vòng hoa luân chuyển.
6. Không cử nhạc tang trước 6 giờ sáng và sau 22 giờ đêm. Âm thanh đảm bảo không vượt quá độ ồn cho phép. Việc chuyển cữu (lúc 24 giờ) được cử nhạc tang nhưng không nên làm ảnh hưởng đến các gia đình lân cận. Khuyến khích sử dụng băng đĩa nhạc thay cho đội nhạc hiệu.
7. Khi đưa tang cấm rải tiền tiền Việt Nam hoặc tiền nước ngoài, không nên rắc vàng mã, tiền âm phủ trên đường; không nên đốt vàng mã tại nơi an táng.
8. Khuyến khích hình thức hòa táng, điện táng hoặc mai táng một lần.
9. An táng đúng quy định của địa phương và Ban quản lý nghĩa trang.
10. Gia đình tang chủ không nên làm cơm mời khách.



PHIẾU KHẢO SÁT
Ý KIẾN CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC
VỀ VIỆC THỰC HIỆN QUY CHẾ DÂN CHỦ Ở XÃ, PHƯỜNG, THỊ TRẤN

Mẫu PKS01

Xin đồng chí vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số nội dung dưới đây:

Câu hỏi khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu “x” vào ô “☐”)
Câu 1: Đồng chí có biết những quy định về thực hiện quy chế dân chủ ở địa phương không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Biết, nhưng không rõ <input type="checkbox"/> Không biết
Câu 2: Đồng chí nắm được những quy định về thực hiện quy chế dân chủ thông qua hình thức nào?	<input type="checkbox"/> Qua tuyên truyền, phổ biến <input type="checkbox"/> Qua băng zôn, khẩu hiệu, báo, đài, internet <input type="checkbox"/> Không quan tâm, nên không biết
Câu 3: UBND nơi đồng chí công tác có tổ chức hội nghị cán bộ, công chức hàng năm không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không Nếu có, xin đồng chí vui lòng cho biết hội nghị tổ chức vào thời điểm nào trong năm:
Câu 4: Địa phương nơi đồng chí công tác có niêm yết quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của UBND cấp xã không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không Nếu có, xin đồng chí vui lòng cho biết nơi niêm yết quy chế:
Câu 5: Việc tham gia đóng góp ý kiến đối với hoạt động của UBND cấp xã nơi đồng chí công tác được thực hiện bằng hình thức nào?	<input type="checkbox"/> Tham gia ý kiến trực tiếp với người đứng đầu UBND <input type="checkbox"/> Thông qua hội nghị cán bộ, công chức, của UBND <input type="checkbox"/> Phát phiếu hỏi, gửi dự thảo văn bản để tham gia ý kiến
Câu 6: Theo đồng chí, công chức UBND nơi đồng chí công tác có biểu hiện tiêu cực, những nhiều trong giải quyết công việc với công dân, tổ chức?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Biết, nhưng không rõ <input type="checkbox"/> Không để ý
Câu 7: Theo đồng chí, chất lượng thực hiện quy chế dân chủ trong hoạt động của UBND nơi đồng chí công tác đạt mức nào?	<input type="checkbox"/> Tốt <input type="checkbox"/> Khá <input type="checkbox"/> Trung bình <input type="checkbox"/> Yếu

Xin trân trọng cảm ơn đồng chí!

PHIẾU KHẢO SÁT
Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN
Đối với Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn

Mẫu PKS02

Xin ông/bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số nội dung dưới đây:

Nội dung khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)
Câu 1. Theo ông/bà biết, công tác tiếp dân của Chủ tịch UBND cấp xã nơi ông/bà sinh sống diễn ra như thế nào?	<input type="checkbox"/> Thường xuyên <input type="checkbox"/> Định kỳ <input type="checkbox"/> Không biết
Câu 2. Ông/bà đã bao nhiêu lần đến dự tiếp công dân?	<input type="checkbox"/> Trên 3 lần <input type="checkbox"/> Từ 1 - 3 lần <input type="checkbox"/> Chưa từng lần nào
Câu 3. Ông/bà đánh giá như thế nào về thái độ của cán bộ tiếp công dân ở UBND cấp xã nơi ông/bà sinh sống?	<input type="checkbox"/> Không biết vì chưa từng tham dự tiếp công dân <input type="checkbox"/> Rất lịch sự, thân thiện, dễ gần <input type="checkbox"/> Giao tiếp bình thường <input type="checkbox"/> Thờ ơ, hách dịch
Câu 4. Ông/bà đã từng nghe nói về đối thoại trực tiếp chưa?	<input type="checkbox"/> Đã nghe nói và hiểu rõ <input type="checkbox"/> Đã nghe nói <input type="checkbox"/> Chưa nghe nói
Câu 5. Theo ông/bà chất lượng đối thoại trực tiếp của chủ tịch UBND cấp xã nơi ông/bà sinh sống như thế nào?	<input type="checkbox"/> Đáp ứng được nguyện vọng của người dân <input type="checkbox"/> Chỉ đáp ứng được một số ít nguyện vọng người dân <input type="checkbox"/> Đối thoại hình thức
Câu 6. Ông/bà nắm được tình hình khiếu nại, tố cáo ở địa phương như thế nào?	<input type="checkbox"/> Ít có khiếu nại, tố cáo, <input type="checkbox"/> Khiếu nại, tố cáo thường xuyên <input type="checkbox"/> Không biết
Câu 7. Ông/bà đánh giá như thế nào về chất lượng giải quyết khiếu nại, tố cáo của UBND cấp xã nơi ông/bà sinh sống?	<input type="checkbox"/> Giải quyết kịp thời thỏa đáng <input type="checkbox"/> Chưa giải quyết thỏa đáng <input type="checkbox"/> Không biết

Trân trọng cảm ơn ông/bà!

**PHIẾU KHẢO SÁT
Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN**

Mẫu PKS03

Kết quả thực hiện quy chế dân chủ ở xã, phường, thị trấn

Xin ông/bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số nội dung dưới đây:

Câu hỏi khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu “x” vào ô “□”)
Câu 1: Ông/bà có biết những quy định về thực hiện quy chế dân chủ ở địa phương không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Biết, nhưng không rõ <input type="checkbox"/> Không biết
Câu 2: Ông/bà nắm được những quy định về thực hiện quy chế dân chủ thông qua hình thức nào?	<input type="checkbox"/> Qua họp thôn, khu phố; sinh hoạt đoàn, hội <input type="checkbox"/> Qua băng zôn, khẩu hiệu, báo, đài, internet <input type="checkbox"/> Không quan tâm, nên không biết
Câu 3: Ông/bà có biết về việc quản lý, sử dụng đất công ích ở địa phương không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Biết, nhưng không rõ <input type="checkbox"/> Không biết
Câu 4: Ông/bà được biết các loại quỹ, các khoản huy động nhân dân đóng góp bằng hình thức nào?	<input type="checkbox"/> Niêm yết công khai <input type="checkbox"/> Thông báo trên loa truyền thanh <input type="checkbox"/> Qua trưởng thôn (tổ dân phố) hoặc người đi thu <input type="checkbox"/> Không được biết
Câu 5: Trước khi địa phương quyết định mức vận động các khoản huy động nhân dân đóng góp, ông/bà có được tham gia bàn và biểu quyết không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
Câu 6: Theo ông/bà mức vận động các loại quỹ, khoản đóng góp như trên có phù hợp không?	<input type="checkbox"/> Cao <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Không để ý
Câu 7: Ông/bà có biết, các loại quỹ, khoản huy động đóng góp ở địa phương nêu trên do thôn/tổ dân phố hay xã/thị trấn sử dụng không?	<input type="checkbox"/> Được biết đầy đủ <input type="checkbox"/> Một số khoản biết, một số khoản không rõ <input type="checkbox"/> Không được biết

Trân trọng cảm ơn ông/bà!

PHIẾU KHẢO SÁT
Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC, DOANH NGHIỆP
Về thực hiện thủ tục hành chính

Xin ông/bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số nội dung dưới đây:

Câu hỏi khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)
Câu 1. Ông/bà tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ qua hình thức nào?	<input type="checkbox"/> Qua phương tiện thông tin đại chúng (báo, đài, mạng điện tử...) <input type="checkbox"/> Đọc bảng niêm yết tại nơi tiếp nhận hồ sơ <input type="checkbox"/> Qua công chức tiếp nhận hướng dẫn
Câu 2. Theo Ông/bà, việc tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ có thuận lợi không?	<input type="checkbox"/> Thuận lợi <input type="checkbox"/> Chưa thuận lợi lắm <input type="checkbox"/> Không thuận lợi
Câu 3. Ông/bà đánh giá như thế nào về cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ (bàn, ghế, nước uống, quạt mát...) tại nơi nộp hồ sơ?	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Đáp ứng yêu cầu <input type="checkbox"/> Chưa đáp ứng yêu cầu
Câu 4. Theo Ông/bà mức độ công khai thủ tục hành chính hiện nay như thế nào?	<input type="checkbox"/> Đầy đủ thông tin để thực hiện <input type="checkbox"/> Có công khai, nhưng khó hiểu <input type="checkbox"/> Không thấy công khai, thông tin gì về thủ tục
Câu 5. Ông/bà nhận thấy các thủ tục để giải quyết hồ sơ hành chính như thế nào ?	<input type="checkbox"/> Thủ tục đơn giản, ngắn gọn <input type="checkbox"/> Thủ tục còn rườm rà do quy định nhiều giấy tờ <input type="checkbox"/> Thủ tục khó hiểu, khó thực hiện
Câu 6. Ông/bà được yêu cầu bổ sung thêm các loại giấy tờ ngoài các loại giấy tờ Nhà nước đã quy định không?	<input type="checkbox"/> Không bổ sung thêm giấy tờ gì <input type="checkbox"/> Có bổ sung thêm ngoài các giấy tờ đã quy định
Câu 7. Thời gian giải quyết hồ sơ của ông/bà như thế nào?	<input type="checkbox"/> Sớm hơn so với thời gian hẹn trả kết quả theo quy định <input type="checkbox"/> Đúng ngày hẹn trả kết quả <input type="checkbox"/> Trễ hẹn, được thông báo lý do <input type="checkbox"/> Trễ hẹn, không được thông báo lý do
Câu 8. Ông/bà có trả thêm khoản phí nào khác ngoài mức phí đã quy định phải đóng không?	<input type="checkbox"/> Không phải trả thêm chi phí nào khác <input type="checkbox"/> Có, nhưng do tình nguyện <input type="checkbox"/> Có, vì do công chức gợi ý hoặc ép buộc
Câu 9. Ông/bà vui lòng đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với quá trình giải quyết hồ sơ của mình.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Bình Thường <input type="checkbox"/> Không hài lòng

Trân trọng cảm ơn ông/bà!

**PHIẾU KHẢO SÁT
Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN**

Mẫu PKS05

Đối với công chức làm việc tại bộ phận một cửa

Xin ông/bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số nội dung dưới đây:

Nội dung khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)
Câu 1: Lĩnh vực thủ tục hành chính đã giải quyết	<input type="checkbox"/> Quản lý đất đai <input type="checkbox"/> Chứng thực <input type="checkbox"/> Hộ tịch <input type="checkbox"/> Người có công <input type="checkbox"/> Bảo trợ xã hội <input type="checkbox"/> Lĩnh vực khác
Câu 2: Ông/bà thấy như thế nào về thời gian chờ đợi, xếp hàng ở Bộ phận một cửa?	<input type="checkbox"/> Nhanh gọn <input type="checkbox"/> Bình thường, chấp nhận được <input type="checkbox"/> Chờ đợi rất lâu
Câu 3: Theo ông/bà, thời gian chờ đợi, xếp hàng rất lâu là vì lý do nào?	<input type="checkbox"/> Số lượng người dân làm thủ tục quá đông <input type="checkbox"/> Công chức xử lý chậm <input type="checkbox"/> Thủ tục rườm rà, không cần thiết
Câu 4: Ông/bà nhận xét như thế nào về thái độ của công chức bộ phận một cửa?	<input type="checkbox"/> Lịch sự, thân thiện <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Thờ ơ, không thân thiện, hách dịch
Câu 5: Cách hướng dẫn của công chức bộ phận một cửa đối với ông/bà như thế nào?	<input type="checkbox"/> Nhiệt tình, hướng dẫn dễ hiểu <input type="checkbox"/> Bình thường, thực hiện được <input type="checkbox"/> Hướng dẫn qua loa, không rõ ràng
Câu 6: Ông/bà đánh giá như thế nào về kỹ năng xử lý công việc của công chức bộ phận một cửa?	<input type="checkbox"/> Thành thạo, chuyên nghiệp <input type="checkbox"/> Bình thường, chấp nhận được <input type="checkbox"/> Chưa thành thạo, còn lúng túng
Câu 7: Thời gian giải quyết hồ sơ gần đây nhất của ông/bà như thế nào?	<input type="checkbox"/> Sớm hơn so với thời gian hẹn <input type="checkbox"/> Đúng hẹn <input type="checkbox"/> Trễ hẹn
Câu 8: Khi hồ sơ của ông/bà trễ hẹn có được thông báo không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/> Chưa bị trễ hẹn
Câu 9: Trong quá trình giải quyết hồ sơ ông/bà có nhận được lời đề nghị hoặc gợi ý trả thêm chi phí để được giải quyết nhanh và nhận được kết quả sớm hơn quy định không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
Câu 10: Ông/bà được gợi ý trả thêm chi phí thực hiện thủ tục hành chính ở lĩnh vực nào?	<input type="checkbox"/> Quản lý đất đai <input type="checkbox"/> Chứng thực <input type="checkbox"/> Hộ tịch <input type="checkbox"/> Người có công <input type="checkbox"/> Bảo trợ xã hội <input type="checkbox"/> Lĩnh vực khác:.....

Trân trọng cảm ơn ông/bà!

**PHIẾU KHẢO SÁT
Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN**

Mẫu PKS06

Về nội dung văn minh, văn hóa công sở của UBND cấp xã

Xin ông/bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số nội dung dưới đây:

Nội dung khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)
Câu 1. Theo ông/bà, trụ sở UBND cấp xã đã bố trí các khẩu hiệu, vật dụng nào?	<input type="checkbox"/> 4 xin, 4 luôn, 5 không <input type="checkbox"/> Quyết tâm xây dựng chính quyền thân thiện <input type="checkbox"/> Không có khẩu hiệu
Câu 2. Theo ông/bà, các khẩu hiệu trên được bố trí như thế nào?	<input type="checkbox"/> Gọn gàng, trang trọng, nơi dễ quan sát <input type="checkbox"/> Khó quan sát <input type="checkbox"/> Không bố trí
Câu 3. Ông/bà đánh giá như nào về cảnh quan trụ sở UBND?	<input type="checkbox"/> Trang trí sạch đẹp, thân thiện <input type="checkbox"/> Trang trí sạch đẹp <input type="checkbox"/> Chưa sạch đẹp, chưa đảm bảo vệ sinh
Câu 4. Ông/bà nhận xét như thế nào về hình ảnh của người cán bộ, công chức, nhân viên UBND trong giờ làm việc tại công sở?	<input type="checkbox"/> Trang phục lịch sự, gọn gàng <input type="checkbox"/> Chưa gọn gàng, lịch sự <input type="checkbox"/> Không đeo thẻ chức danh theo quy định
Câu 5. Ông/bà nhận xét như thế nào về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trong UBND?	<input type="checkbox"/> Thái độ niềm nở, khiêm tốn, lễ phép, tôn trọng người giao tiếp <input type="checkbox"/> Thái độ bình thường, không thân thiện <input type="checkbox"/> Có biểu hiện sách nhiễu; gợi ý đưa tiền, nhận tiền, quà biếu
Câu 6. Ông/bà nhận xét như thế nào về hoạt động quản lý, điều hành, phục vụ của UBND hiện nay?	<input type="checkbox"/> Thân thiện, hài lòng <input type="checkbox"/> Các hoạt động diễn ra bình thường <input type="checkbox"/> Thờ ơ, không thân thiện <input type="checkbox"/> Hách dịch, những nhieu
Câu 7. Theo ông/bà đánh giá sự đổi mới chất lượng phục vụ của UBND theo từng năm ra sao?	<input type="checkbox"/> Vẫn như cũ, chất lượng phục vụ tốt <input type="checkbox"/> Vẫn như cũ, chất lượng phục vụ kém <input type="checkbox"/> Có thay đổi, có nhiều điểm tích cực <input type="checkbox"/> Không rõ

Trân trọng cảm ơn ông/bà!

PHIẾU KHẢO SÁT
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
Đối với chính quyền thân thiện

Mẫu PKS07

Xin ông/bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số nội dung dưới đây:

Câu hỏi/ Nhận định	Mức độ hài lòng (đánh dấu X)				
	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
I. Tiếp cận dịch vụ					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại UBND có đủ chỗ ngồi					
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại UBND đầy đủ					
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại UBND hiện đại					
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại UBND dễ sử dụng					
II. Thủ tục hành chính					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ					
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác					
7. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định					
8. Mức phí/lệ phí mà ông/bà phải nộp					
III. Công chức trực tiếp giải quyết công việc					
9. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự					
10. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân					
11. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân					
12. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo					
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu					

14. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc					
IV. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công					
15. Kết quả mà ông/bà nhận được là đúng quy định (<i>Có thể là được cấp giấy tờ hoặc từ chối cấp giấy tờ</i>)					
16. Kết quả mà ông/bà nhận được có thông tin đầy đủ					
17. Kết quả mà ông/bà nhận được có thông tin chính xác					
V. Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (<i>Phân dành cho người có ý kiến góp ý, kiến nghị</i>)					
18. UBND có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức					
19. Ông/bà dễ dàng thực hiện góp ý, kiến nghị					
20. UBND tiếp nhận và xử lý kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho ông/bà					
21. UBND thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho ông/bà					

Trân trọng cảm ơn ông/bà!