

PHIẾU KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI VIỆC
GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC HÀNG HẢI
NĂM 2023

(Kèm theo Quyết định số _____ /QĐ-BGTVT ngày tháng năm 2023)

BƯỚC 1: QUÉT MÃ QR ĐỂ THỰC HIỆN KHẢO SÁT



BƯỚC 2: THỰC HIỆN KHẢO SÁT THEO CÁC NỘI DUNG SAU

I. Nhập mã hồ sơ: (Ông/bà điền Mã hồ sơ thủ tục hành chính do đơn vị cung cấp):

.....

II. Nhập tên thủ tục thực hiện:

III. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính

- Cá nhân
- Tổ chức, nhóm

IV. Đơn vị tiếp nhận và xử lý hồ sơ thủ tục hành chính

- Cục Hàng hải Việt Nam Việt Nam
- Cảng vụ Hàng hải
- Chi cục Hàng hải

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Đề nghị Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn.

1. Ông/Bà đánh giá thế nào về hình thức thực hiện TTHC mà ông bà đã lựa chọn để thực hiện (chỉ lựa chọn 1 hình thức đã thực hiện đối với thủ tục được khảo sát để trả lời)

1.1. Đối với các TTHC thực hiện trực tiếp

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Không hài lòng: Ghi rõ lý do:

1.2. Đối với các TTHC thực hiện trực tuyến

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Không hài lòng: Ghi rõ lý do:

1.3. Đối với các TTHC thực hiện bằng hình thức khác.

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Không hài lòng: Ghi rõ lý do:

2. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác theo quy định?

- Không công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời
- Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết hoặc hình thức điện tử
- Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hình thức niêm yết và điện tử

3. Thành phần hồ sơ TTHC

3.1. Theo Ông/Bà thành phần hồ sơ TTHC theo quy định hiện hành có phù hợp không?

- Có
- Không
- Không có ý kiến

3.2. Ông/Bà có phải nộp giấy tờ nào ngoài thành phần hồ sơ theo quy định?

- Có phải nộp
- Không phải nộp

4. Số lần Ông/Bà phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính: (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)

- Không phải liên hệ
- Một lần liên hệ
- Hơn một lần liên hệ: không phải do lỗi của người nộp hồ sơ
- Hơn một lần liên hệ: nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ

5. Số lượng cơ quan khác mà ông/bà phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính này

- Không phải liên hệ với cơ quan khác
- Phải liên hệ với một cơ quan
- Phải liên hệ với hơn một cơ quan

6. Trả kết quả TTHC

6.1. Thời gian Cơ quan nhà nước giải quyết thủ tục hành chính cho ông/bà so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật?

- Ngắn hơn
- Bằng thời gian
- Dài hơn

** Nếu lựa chọn phương án “dài hơn” thì ông/bà có nhận được “phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả” từ phía đơn vị giải quyết TTHC không?*

- Có
- Không
- Không nhớ

6.2. Ông/bà có nhận được kết quả đúng thời gian so với giấy hẹn không?

- Không có giấy hẹn
- Đúng hẹn
- Muộn hơn so với hẹn

7. Kết quả thủ tục hành chính Ông/Bà nhận được:

- Đầy đủ, chính xác, đúng quy định
- Không đầy đủ theo quy định
- Cần sửa lại thông tin

8. Ông/Bà đánh giá thế nào về thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định

- Phù hợp
- Không phù hợp
- Cần giảm thời gian giải quyết

9. Nếu TTHC của Ông/bà thực hiện có quy định về phí/lệ phí, đề nghị Ông/bà cho ý kiến đối với các nội dung sau: (Bỏ qua nếu TTHC thực hiện không có quy định về phí/lệ phí)

9.1. Hình thức nộp, thanh toán phí/lệ phí

- Trực tiếp
- Trực tuyến
- Hình thức khác

9.2. Ông/Bà có gặp khó khăn gì trong việc thanh toán phí/lệ phí (*bỏ qua nếu không gặp khó khăn*):

9.3. Ông/Bà có gặp khó khăn gì trong việc nhận hoàn lệ phí/lệ phí trong trường hợp thủ tục không được thực hiện (*bỏ qua nếu không gặp khó khăn*):
.....

10. Thái độ, hành vi của cán bộ tiếp nhận và xử lý kết quả TTHC

10.1. Thái độ của người tiếp nhận và xử lý hồ sơ khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính

TT	Thái độ của người tiếp nhận hồ sơ	Có hành vi, thái độ nhũn nhĩu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật	Có thái độ giao tiếp lịch sự, trả lời, hướng dẫn tận tình và tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	Không có ý kiến
1	Khi hướng dẫn lập hồ sơ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Tiếp nhận hồ sơ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Trong quá trình bổ sung hồ sơ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Quá trình giải quyết thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Quá trình gia hạn giải quyết THCC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Trả kết quả TTHC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.2. Nêu cụ thể việc thực hiện không đúng quy định pháp luật của công chức, khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính **nếu có** (*Có thể lựa chọn nhiều đáp án*)

- Thu phí/lệ phí không đúng
- Phát sinh thêm thành phần hồ sơ không đúng quy định
- Trả kết quả trả sai, chậm so với giấy hẹn

- Thái độ những nhieu, gây phiền hà
- Hành vi không đúng chuẩn mực
- Yêu cầu các khoản chi khác ngoài khoản phí/lệ phí theo quy định
- Khác (ghi rõ).....

11. Việc tiếp thu, giải trình phản ánh, kiến nghị đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị trong lĩnh vực thủ tục hành chính (**nếu có**)

11.1. Về thời hạn trả kết quả

TT	Thời hạn xử lý Hình thức	Đúng thời hạn quy định	Kéo dài so với thời hạn theo quy định
1	Phản ánh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Kiến nghị	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11.2. Về nội dung kết quả khi nhận được

TT	Ý kiến cá nhân Hình thức	Trả lời thỏa đáng	Trả lời không thỏa đáng
1	Phản ánh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Kiến nghị	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Ông/bà đã gặp tình huống được yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trong khi ông/ bà lựa chọn hình thức nộp trực tiếp chưa?

- Đã gặp Chưa gặp (chuyển sang câu tiếp theo)

* Nếu chọn phương án “đã gặp”, ông/bà có cảm thấy phiền hà, mất thời gian hơn so với làm thủ tục trực tiếp không?

- Có (Vi sao:.....) Không

* Nếu chọn phương án “đã gặp”, ông/bà có được sự giúp đỡ của nhân viên công vụ để hoàn thiện hồ sơ trực tuyến hay không?

- Có Không

13. Các khó khăn mà ông/bà gặp phải khi thực hiện thủ tục hành chính (*chỉ lựa chọn 1 hình thức đã thực hiện đối với thủ tục được khảo sát để trả lời*)

13.1. Trong trường hợp thực hiện thủ tục trực tiếp:

.....

13.2. Trong trường hợp thực hiện thủ tục trực tuyến:

.....

13.3. Trong trường hợp thực hiện thủ tục bằng hình thức khác:

14. Ông/ bà hài lòng như thế nào đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trong thực hiện thủ tục hành chính

<i>TT</i>	<i>Mức độ hài lòng</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Tạm hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>
1	Cung cấp thông tin, giải đáp thắc mắc tại chỗ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Cơ sở vật chất tại chỗ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Sự hợp lý của thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Sự phục vụ của công chức	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Thái độ của công chức	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Kết quả và tiến độ giải quyết công việc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Quá trình tiếp nhận phản ánh kiến nghị	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kết quả xử lý phản ánh kiến nghị	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Quá trình trả kết quả TTHC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Theo Ông/Bà, trong thời gian tới Cơ quan hành chính nhà nước cần phải cải thiện nội dung gì để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức?

(Có thể lựa chọn nhiều đáp án)

- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ
- Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính này: Rút ngắn thời gian, Giảm phí/lệ phí quyết thủ tục hành chính...
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của cán bộ
- Cải thiện thái độ giao tiếp của cán bộ
- Nâng cao tinh thần phục vụ của cán bộ
- Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin
- Bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị và xử lý tốt phản ánh, kiến nghị
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính
- Công khai, minh bạch trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính

Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến và hỗ trợ thanh toán trực tuyến đối với người không có điều kiện, khả năng thanh toán trực tuyến

Giải quyết nhanh việc hoàn phí/lệ phí đối với các thủ tục không được thực hiện

Kiểm soát và đảm bảo việc trả kết quả qua dịch vụ bưu chính đúng theo giấy hẹn

Ứng dụng dữ liệu dân cư trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công

Khác (ghi rõ).....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ