



Phụ lục I

BỘ CẢI HỎI ĐỐI VỚI HỒ SƠ TRỰC TIẾP

(Kèm theo Kế hoạch số 521 /KH-UBND ngày 26 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp)

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức đánh giá	Điểm chuẩn
Câu 1	Ông/Bà đánh giá việc niêm yết các thông tin thủ tục hành chính tại nơi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả như thế nào?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rất sơ sài, khó tìm, không cập nhật quy định mới. 2. Có niêm yết nhưng trình bày lộn xộn, khó tìm kiếm thông tin. 3. Bình thường, thông tin đầy đủ nhưng hơi khó hiểu. 4. Niêm yết rõ ràng, đầy đủ, đặt vị trí dễ quan sát. 5. Rất đầy đủ, trình bày khoa học, thông tin rất dễ hiểu. 	3,5
Câu 2	Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có được trả đúng thời hạn ghi trên giấy tiếp nhận (phiếu hẹn) không?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trễ hẹn rất lâu và không nhận được thông báo hay lời xin lỗi. 2. Trễ hẹn, chỉ được báo khi Ông/Bà trực tiếp đến hỏi. 3. Đúng hẹn nhưng phải đi lại nhiều lần để bổ sung giấy tờ. 4. Trả kết quả đúng theo ngày ghi trên phiếu hẹn. 5. Nhận được kết quả hoặc nhận được thông báo trả kết quả sớm hơn ngày ghi trên phiếu hẹn. 	4
Câu 3	Công chức, viên chức có yêu cầu nộp thêm bản giấy đối với các giấy tờ đã có dữ liệu hay không?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yêu cầu phải nộp lại toàn bộ (bản giấy/bản sao) dù đã có dữ liệu. 2. Yêu cầu nộp thêm nhiều bản giấy không cần thiết. 3. Yêu cầu nộp thêm một số ít bản giấy để đối chiếu. 4. Hầu như không yêu cầu nộp lại các loại 	4

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức đánh giá	Điểm chuẩn
		giấy tờ cũ. 5. Hoàn toàn không phải nộp lại bất cứ giấy tờ nào đã có thông tin trên hệ thống.	
Câu 4	Kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?	1. Cán bộ thờ ơ, không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân. 2. Tiếp nhận nhưng đùn đẩy trách nhiệm, giải thích không rõ. 3. Tiếp nhận đúng quy trình nhưng xử lý còn chậm. 4. Tiếp nhận lịch sự, xử lý nhanh chóng các phản ánh, kiến nghị. 5. Rất hài lòng, giải quyết triệt để vấn đề với thái độ cầu thị.	1,5
Câu 5	Đánh giá chung sự hài lòng của Ông/Bà trong việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị.	1. Rất không hài lòng (thiếu chuyên nghiệp, thái độ hách dịch, gây khó dễ). 2. Không hài lòng (chưa nhiệt tình, thái độ thờ ơ khi người dân cần giúp đỡ). 3. Bình thường (thực hiện đúng chức trách nhưng chưa được niềm nở). 4. Hài lòng (thái độ lịch sự, chuyên nghiệp, hướng dẫn rõ ràng). 5. Rất hài lòng (rất chuyên nghiệp, tận tâm, hướng dẫn rất chu đáo).	2
Tổng điểm			15

**Phụ lục II****BỘ CÂU HỎI ĐỐI VỚI HỒ SƠ TRỰC TUYẾN**

(Kèm theo Kế hoạch số 321 /KH-UBND ngày 26 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp)

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức đánh giá	Điểm chuẩn
Câu 1	Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ dễ tìm và rõ ràng của các thông tin thủ tục hành chính khi nộp hồ sơ trực tuyến?	1. Rất khó tìm, thông tin không rõ ràng, chồng chéo.	2,5
		2. Khó tìm, thông tin sơ sài, khó hiểu.	
		3. Bình thường, thông tin đủ dùng nhưng tìm kiếm chưa được thuận tiện.	
		4. Dễ tìm, thông tin rõ ràng, cập nhật đầy đủ.	
		5. Rất dễ tìm, thông tin rất rõ ràng và có hướng dẫn chi tiết.	
Câu 2	Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có được trả đúng thời hạn hay không?	1. Trễ hẹn rất lâu và không nhận được thông báo hay xin lỗi.	3
		2. Trễ hẹn, có thông báo nhưng không kịp thời.	
		3. Đúng hẹn nhưng hệ thống cập nhật trạng thái chậm.	
		4. Đúng hẹn theo phiếu hẹn/thông báo của hệ thống.	
		5. Nhận được kết quả hoặc nhận được thông báo trả kết quả sớm hơn thời gian hẹn trên hệ thống.	
Câu 3	Kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?	1. Kiến nghị bị bỏ qua hoặc xử lý quá chậm.	1
		2. Phản hồi chậm, chưa giải quyết được vấn đề.	
		3. Phản hồi kịp thời nhưng nội dung trả lời chung chung.	
		4. Phản hồi nhanh, giải quyết thỏa đáng vướng mắc.	
		5. Phản hồi rất nhanh, xử lý dứt điểm, cầu thị.	

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức đánh giá	Điểm chuẩn
Câu 4	Ông/Bà đánh giá như thế nào về khả năng tự động hiển thị/tái sử dụng dữ liệu cũ của hệ thống?	1. Phải nhập lại toàn bộ thông tin từ đầu (không có dữ liệu cũ).	3
		2. Phải nhập lại phần lớn các thông tin cá nhân cơ bản.	
		3. Hệ thống có hiển thị thông tin nhưng chưa đầy đủ.	
		4. Hệ thống hiển thị hầu hết các thông tin đã lưu trữ.	
		5. Hoàn toàn không phải nhập lại thông tin đã có trong dữ liệu dân cư.	
Câu 5	Khi thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến (qua mạng), Ông/Bà thấy các thao tác trên hệ thống có đơn giản, dễ thực hiện không?	1. Rất phức tạp, giao diện thường xuyên báo lỗi kỹ thuật.	2
		2. Phức tạp, nhiều bước dư thừa, khó thao tác.	
		3. Bình thường, cần thời gian để tìm hiểu các bước.	
		4. Dễ thực hiện, các bước nộp hồ sơ chặt chẽ và thông suốt.	
		5. Rất dễ dàng, giao diện thông minh, thao tác cực nhanh.	
Câu 6	Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự thuận tiện khi thanh toán phí, lệ phí bằng hình thức trực tuyến?	1. Rất khó khăn, hệ thống thanh toán thường xuyên bị lỗi.	1,5
		2. Khó khăn, các bước thanh toán rườm rà.	
		3. Bình thường, thanh toán đôi khi còn gián đoạn.	
		4. Thuận tiện, hỗ trợ nhiều phương thức thanh toán.	
		5. Rất nhanh chóng, an toàn và hoàn toàn thông suốt.	
Câu 7	Đánh giá chung sự hài lòng của Ông/Bà trong việc tiếp nhận và giải	1. Rất không hài lòng (sẽ không sử dụng lại dịch vụ trực tuyến).	2
		2. Không hài lòng (trải nghiệm kém hơn	

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức đánh giá	Điểm chuẩn
	quyết hồ sơ TTHC trực tuyến của cơ quan, đơn vị?	<p>so với nộp trực tiếp).</p> <p>3. Bình thường (chưa thấy sự khác biệt rõ rệt).</p> <p>4. Hài lòng (tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại).</p> <p>5. Rất hài lòng (dịch vụ chuyên nghiệp, hoàn toàn tin tưởng).</p>	
Tổng điểm SIPAS			15