

Khảo sát viên:.....
.....
SĐT:.....

MĐB:..... **T7**
MKH:.....
Phiếu số:.....

PHIẾU KHẢO SÁT

**Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân
đối với dịch vụ công thiết yếu (dịch vụ điện) trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa**
(Lấy ý kiến đối với khách hàng thực hiện dịch vụ trực tuyến)

Để khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân trong quá trình thực hiện dịch vụ công thiết yếu (điện) trực tuyến trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa, từ đó tiếp tục cải thiện, phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa trân trọng đề nghị quý Ông/Bà vui lòng hỗ trợ thực hiện Phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết những thông tin được cung cấp nhằm mục đích nâng cao chất lượng phục vụ và bảo mật thông tin liên quan đến quý Ông/Bà.

---***---

Quý Ông/Bà vui lòng ghi đầy đủ ý kiến vào chỗ trống, đánh dấu chéo (X) hoặc khoanh tròn vào ô vuông, ô có ghi số thứ tự (1,2,3,...):

1. Vui lòng chọn dịch vụ điện mà Ông/Bà đã nộp hồ sơ trực tuyến:

- ☐ Cấp điện mới từ lưới điện hạ áp (220/380V)
☐ Thay đổi chủ thể hợp đồng mua bán điện

2. Ông/Bà biết thông tin về phương thức giao dịch trực tuyến đối với dịch vụ điện trên từ đâu? (chọn tất cả những hình thức mà Ông/Bà biết)

- | | |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Nhân viên điện lực giới thiệu, hướng dẫn | <input type="checkbox"/> Báo, đài, loa phát thanh |
| <input type="checkbox"/> Qua người thân, bạn bè | <input type="checkbox"/> Hội nghị, cuộc họp, đối thoại |
| <input type="checkbox"/> Website, mạng xã hội (Zalo, Facebook,...) | <input type="checkbox"/> Tờ rơi, băng rôn, pano tuyên truyền |
| <input type="checkbox"/> Bảng thông báo tại trụ sở đơn vị điện lực | <input type="checkbox"/> Hình thức khác:..... |

3. Ông/Bà nhận thấy nội dung thủ tục, cách thức thực hiện các dịch vụ trực tuyến được công khai trên website <https://cskh.cpc.vn> hoặc ứng dụng EVNCPC CSKH trên điện thoại di động thông minh có đầy đủ, dễ hiểu hay không?

- | | |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 Không thấy công khai | <input type="checkbox"/> 4 Khá đầy đủ |
| <input type="checkbox"/> 2 Tra cứu còn bất tiện | <input type="checkbox"/> 5 Đầy đủ, rõ ràng, dễ tra cứu |
| <input type="checkbox"/> 3 Tạm được | |

Ý kiến khác:

4. Khi có thắc mắc về thủ tục, cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ điện trực tuyến, Ông/Bà có nhận được hướng dẫn rõ ràng và đầy đủ từ các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến (tổng đài 19001909, ứng dụng EVNCPC CSKH, mạng xã hội,...) hay không?

- | | |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 Không được giải đáp | <input type="checkbox"/> 4 Khá tốt |
| <input type="checkbox"/> 2 Giải đáp sơ sài | <input type="checkbox"/> 5 Rất rõ ràng và đầy đủ/Không có thắc mắc gì |
| <input type="checkbox"/> 3 Tạm được | |

Ý kiến khác:

5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về giao diện của website <https://cskh.cpc.vn> hoặc ứng dụng EVNCPC CSKH trên điện thoại di động thông minh?

- | | | | |
|---|-----------------------------------|---|---------------------------|
| 1 | Chưa thân thiện, rất khó theo dõi | 4 | Tương đối dễ theo dõi |
| 2 | Tương đối khó theo dõi | 5 | Rất trực quan, dễ sử dụng |
| 3 | Tạm được | | |

6. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thao tác nộp hồ sơ dịch vụ điện trên website <https://cskh.cpc.vn> hoặc ứng dụng EVNCPC CSKH trên điện thoại di động thông minh?

- | | | | |
|---|----------------------------|---|----------------------------|
| 1 | Rắc rối, rất khó thực hiện | 4 | Tương đối dễ thực hiện |
| 2 | Khó thực hiện | 5 | Đơn giản, rất dễ thực hiện |
| 3 | Tạm được | | |

6a. Nếu cho rằng khó thực hiện (chọn **phương án 1 hoặc 2**), vui lòng cho biết thao tác, công việc gì khó thực hiện trên website (hoặc ứng dụng di động)? (có thể chọn nhiều đáp án)

- | | |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Đăng ký tài khoản và đăng nhập hệ thống | <input type="checkbox"/> Tra cứu tiến độ, kết quả giải quyết |
| <input type="checkbox"/> Tra cứu thông tin dịch vụ điện | <input type="checkbox"/> Thanh toán trực tuyến |
| <input type="checkbox"/> Tạo lập và nộp hồ sơ điện tử trực tuyến | <input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ):..... |

7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự ổn định, thông suốt của website <https://cskh.cpc.vn> hoặc ứng dụng EVNCPC CSKH trên điện thoại di động thông minh trong quá trình nộp hồ sơ dịch vụ điện trực tuyến?

- | | | | |
|---|--------------------------------|---|-----------------------|
| 1 | Hầu như không thể truy cập | 4 | Hệ thống chạy khá tốt |
| 2 | Hệ thống thường xuyên bị nghẽn | 5 | Hệ thống chạy rất tốt |
| 3 | Thỉnh thoảng có sự cố | | |

8. Từ các thông tin được cung cấp hoặc từ các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến, Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu điện tử để thực hiện dịch vụ điện hay không?

- | | | | |
|---|-------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Gặp rất nhiều khó khăn | 4 | Hầu như không gặp khó khăn gì |
| 2 | Tương đối khó thực hiện | 5 | Rất đơn giản, rất dễ thực hiện |
| 3 | Không khó lắm | | |

8a. Nếu **khó thực hiện**, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ lý do:

9. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thông tin, giấy tờ phải nộp?

- | | | | |
|---|---------------------------------------|---|---------------------------------------|
| 1 | Nhiều giấy tờ phức tạp, không thực tế | 4 | Thành phần hồ sơ đơn giản |
| 2 | Nhiều giấy tờ không cần thiết | 5 | Thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý |
| 3 | Không nhiều giấy tờ lắm | | |

9a. Nếu **chọn 1 hoặc 2**, xin Ông/Bà cho biết loại giấy tờ nào phức tạp hoặc không cần thiết?

10. Mất bao lâu sau khi bấm nộp thì hồ sơ của Ông/Bà được tiếp nhận hoặc trả lại để bổ sung?

- | | |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 Trên 02 ngày | <input type="checkbox"/> 4 Không quá 8 tiếng |
| <input type="checkbox"/> 2 Trong vòng 02 ngày | <input type="checkbox"/> 5 Gần như tiếp nhận ngay |
| <input type="checkbox"/> 3 Trong vòng 01 ngày | |

11. Trong quá trình thực hiện dịch vụ điện, Ông/Bà có tiếp xúc với nhân viên điện lực không (để hướng dẫn; khảo sát; ký hợp đồng;...)?

<input type="checkbox"/> Không (nếu chọn Không, vui lòng bỏ qua câu 11a)	
<input type="checkbox"/> Có. Nếu có:	
11a. Ông/Bà nhận thấy nhân viên điện lực giao tiếp, ứng xử như thế nào?	
<input type="checkbox"/> 1 Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền	<input type="checkbox"/> 4 Khá tận tình, lịch sự
<input type="checkbox"/> 2 Thờ ơ, ít tận tình	<input type="checkbox"/> 5 Lịch sự, hòa nhã, tận tình
<input type="checkbox"/> 3 Tạm được	
Ý kiến khác:.....	

12. Ông/Bà nhận thấy trình tự giải quyết hồ sơ có đảm bảo theo quy định hoặc quy trình giải quyết được công khai không?

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 Nhiều bước không có trong quy định, quy trình được công khai | <input type="checkbox"/> 4 Cơ bản đảm bảo quy định, quy trình được công khai |
| <input type="checkbox"/> 2 Không đúng quy định, quy trình được công khai | <input type="checkbox"/> 5 Đúng quy định, quy trình được công khai |
| <input type="checkbox"/> 3 Cơ bản đảm bảo quy định, quy trình nhưng chưa phù hợp thực tế | |

12a. Nếu chưa đảm bảo, vui lòng nêu cụ thể:

13. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có đúng thời hạn hẹn trả kết quả hay không?

- | | |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 Trễ gấp đôi thời gian (hoặc hơn) | <input type="checkbox"/> 4 Đúng hạn |
| <input type="checkbox"/> 2 Trễ nhưng không nhiều | <input type="checkbox"/> 5 Sớm hạn |
| <input type="checkbox"/> 3 Trễ hạn 01 ngày | |

14. Website <https://cskh.cpc.vn> hoặc ứng dụng EVNCPC CSKH trên điện thoại di động thông minh có công khai thông tin và cách thức để phản ánh, kiến nghị phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục, công việc không?

- | | |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 Không thấy gì | <input type="checkbox"/> 4 Khá nhiều hình thức, tương đối thuận tiện |
| <input type="checkbox"/> 2 Ít hình thức, không thuận tiện | <input type="checkbox"/> 5 Nhiều hình thức, thuận tiện |
| <input type="checkbox"/> 3 Tạm được | |

15. Trong quá trình thực hiện dịch vụ điện, Ông/Bà có từng gửi phản ánh, kiến nghị hay không? ☐ Có; ☐ Không

15a. Nếu có, vui lòng cho biết phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà có được trả lời đầy đủ, kịp thời hay không?

- | | |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 Chưa nhận được câu trả lời | <input type="checkbox"/> 4 Trả lời tương đối đầy đủ nội dung, kịp thời |
| <input type="checkbox"/> 2 Trả lời không đầy đủ, chậm trễ | <input type="checkbox"/> 5 Trả lời đầy đủ nội dung, nhanh chóng |
| <input type="checkbox"/> 3 Tạm được | |

16. Nhìn chung, Ông/Bà có hài lòng trong quá trình thực hiện dịch vụ điện trực tuyến hay không?

1	Rất không hài lòng	4	Hài lòng
2	Không hài lòng	5	Rất hài lòng
3	Tạm được		

17. Nếu còn ý kiến khác hoặc góp ý, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ:

.....

.....

.....

.....

18. Xin vui lòng cung cấp thêm một số thông tin phục vụ phân tích dữ liệu:

- Thông tin khách hàng trả lời phiếu:

Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã	1
Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp	2
Cá nhân/hộ gia đình	3

- Giới tính:

Nam	1
Nữ	2

- Tuổi:

Từ 18 - 29	1	Từ 50 - 60	4
Từ 30 - 39	2	Trên 60	5
Từ 40 - 49	3		

- Trình độ:

Tiểu học	1	Cao đẳng	5
THCS (cấp II)	2	Đại học	6
THPT (cấp III)	3	Trên Đại học	7
Trung cấp	4	Trình độ khác	8

- Nghề nghiệp:

Lao động tự do	1	Cán bộ, công chức, viên chức	5
Sinh viên	2	Kinh doanh, buôn bán	6
Công nhân	3	Nhân viên văn phòng	7
Nông dân	4	Khác (nghỉ hưu, nội trợ,...)	8

(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin 30.000 đồng/phiếu - Nếu có vướng mắc hoặc góp ý, xin liên hệ số điện thoại Phòng Cải cách hành chính, Sở Nội vụ: 02583.810.440)

VUI LÒNG ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ CHÚNG TÔI PHỤC VỤ TỐT HƠN
Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Quý Ông/Bà!
