

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 218 /VNCPT-NCTH

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 3 năm 2019

V/v khảo sát sự hài lòng của người dân,
tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan
hành chính nhà nước

TRƯỞNG CAO ĐẲNG LUYỆN TRƯỞNG
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Số: 123
ĐẾN Ngày: 2013/19
Chuyển:
Lưu hồ sơ số:

Ký: Phòng TCHTH

Kính gửi: Trưởng Cao đẳng Kỹ Thuật TP HCM

Căn cứ vào Quyết định số 3511/QĐ-UBND ngày 21 tháng 8 năm 2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị cung cấp dịch vụ công trong lĩnh vực y tế-giáo dục trên địa bàn Thành phố giai đoạn 2018-2020, Viện Nghiên cứu phát triển được giao nhiệm vụ chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan triển khai công tác điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng định kỳ hàng năm, giai đoạn 2018-2020. Công tác điều tra xã hội học được triển khai trên 22 Sở ban ngành, 24 quận/huyện, 144 phường, xã; 06 cơ sở y tế và 06 cơ sở giáo dục trên địa bàn Thành phố.

Theo thông kê của Sở Tài chính gửi cho Viện Nghiên cứu phát triển, trong năm 2018, quý cơ quan đã thực hiện thủ tục cấp mã số đơn vị sử dụng ngân sách. Đây là dịch vụ hành chính công do Sở Tài chính cung cấp.

Nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, quý cơ quan vui lòng thực hiện phiếu khảo sát đính kèm. Tùy vào đặc thù công việc của quý cơ quan, đối tượng thực hiện phiếu cần là người trực tiếp trải nghiệm thủ tục hoặc người có liên quan chặt chẽ tới thủ tục này. Phiếu thực hiện xong xin vui lòng niêm phong và gửi về địa chỉ: **Phòng Nghiên cứu Tổng hợp - Viện Nghiên cứu phát triển, 28 Lê Quý Đôn, phường 7, quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh.** Thời gian thực hiện: **trước ngày 26 tháng 3 năm 2019.**

Sự tham gia khảo sát của quý cơ quan là một trong những cơ sở quan trọng để cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

Đầu mối liên hệ về thông tin chi tiết và hướng dẫn thực hiện khảo sát: chị Kiều Thúy Ngọc (DD: 0974672682/ Email: ktngoc.hids@tphcm.gov.vn) – Phòng Nghiên cứu Tổng hợp, Viện Nghiên cứu phát triển./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- QVT. Trần Anh Tuấn;
- Văn phòng Viện (KH-TH);
- Lưu VT, PNCTH.

QUYỀN VIỆN TRƯỞNG



Trần Anh Tuấn

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG
CỦA TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN
HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH NĂM 2018**

Tên dịch vụ hành chính công:.....¹

Tên cơ quan giải quyết:.....²

A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Nhằm đánh giá một cách khách quan và khoa học về chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ công của các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn, đồng thời làm căn cứ để đề ra những giải pháp hướng đến việc cải thiện ngày càng tốt hơn chất lượng dịch vụ hành chính công, nâng cao sự hài lòng của người dân Thành phố, Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh triển khai khảo sát lấy ý kiến nhận xét và đánh giá từ phía người dân, tổ chức.

Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh kính mong nhận được những đánh giá, góp ý của Ông/Bà đối với chất lượng dịch vụ và sự phục vụ của các cơ quan hành chính Nhà nước thông qua việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này. Mọi thông tin liên quan đến nhân thân người trả lời đều được bảo mật theo quy định.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Ông/Bà vui lòng đánh dấu (x) vào ô vuông(☐) , điền câu trả lời vào dấu (...) hoặc khoanh tròn vào số (0, 1, 2, 3, 4, 5) tương ứng với mức đánh giá của Ông/Bà đối với từng câu hỏi, trong đó 0 = không biết/không ý kiến/không muốn trả lời; 1 = rất không đồng ý/rất không hài lòng; 2 = không đồng ý/không hài lòng; 3 = bình thường; 4 = đồng ý/hài lòng; 5 = rất đồng ý/rất hài lòng).

B. PHẦN CÂU HỎI

¹ Ghi tên dịch vụ hành chính công cần khảo sát. Ví dụ: Cấp giấy khai sinh.

² Ghi tên cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công cần khảo sát. Ví dụ: Ủy ban nhân dân phường 6, quận 3.

Câu 1. Bộ phận/Phòng - ban nào của cơ quan³ đã trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính⁴ cho Ông/Bà?

- ☐ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
- ☐ *Khác* (xin mô tả cụ thể):.....

Câu 2. Bằng cách nào mà Ông/Bà biết về cơ quan có thẩm quyền giải quyết loại thủ tục hành chính mà Ông/Bà cần?

- ☐ Qua hỏi người thân, bạn bè
- ☐ Qua thông tin nhận được tại các buổi họp ở Tổ dân Phố
- ☐ Qua thông tin từ chính quyền phường/xã
- ☐ Qua phương tiện thông tin đại chúng (như: xem ti vi, nghe đài, đọc báo...)
- ☐ Qua việc tìm kiếm thông tin trên mạng Internet (nói chung)
- ☐ *Khác* (xin mô tả cụ thể):.....

Câu 3. Làm thế nào mà Ông/Bà biết được có thể giải quyết thủ tục hành chính mà Ông/Bà cần trực tuyến qua mạng Internet?

- ☐ Qua hỏi người thân, bạn bè
- ☐ Qua thông tin nhận được tại các buổi họp ở Tổ dân Phố
- ☐ Qua thông tin từ chính quyền phường/xã
- ☐ Qua phương tiện thông tin đại chúng (như: xem ti vi, nghe đài, đọc báo...)
- ☐ Qua việc tìm kiếm thông tin trên mạng Internet (nói chung)
- ☐ *Khác* (xin mô tả cụ thể):.....

Câu 4. Những ưu điểm mà Ông/Bà nhận thấy khi nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính mà Ông/Bà cần trực tuyến qua mạng Internet (hay sử dụng dịch vụ công trực tuyến)? (Có thể

- ☐ Tiết kiệm thời gian, tiền bạc, hạn chế số lần phải đi lại liên hệ

³ Điều tra viên có thể nhắc lại tên cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

⁴ Điều tra viên có thể nhắc lại tên của thủ tục hành chính.

- ☐ Có thể tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ qua mạng Internet bất kỳ lúc nào
- ☐ Có thể nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà (thông qua bưu điện...)
- ☐ Thủ tục hành chính được giải quyết nhanh chóng
- ☐ Khác (xin mô tả cụ thể):.....

.....**Câu 5. Những khó khăn mà Ông/Bà gặp phải khi nộp hồ sơ giải quyết thủ tục trực tuyến?** (Có thể chọn nhiều câu trả lời)

- ☐ Không gặp khó khăn gì
- ☐ Khó khăn trong việc truy cập vào trang thông tin điện tử/Cổng thông tin điện tử của cơ quan
- ☐ Khó khăn trong việc truy cập vào trang đăng ký thủ tục trực tuyến
- ☐ Thông tin về quy trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục Ông/Bà cần không được công khai đầy đủ, chính xác trên trang thông tin điện tử/Cổng thông tin điện tử của cơ quan
- ☐ Thông tin về quy trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục Ông/Bà cần trên trang thông tin điện tử/Cổng thông tin điện tử của cơ quan còn khó hiểu, rắc rối, khó thực hiện
- ☐ Không được cung cấp mã số nộp hồ sơ sau khi hoàn tất thủ tục nộp hồ sơ trực tuyến
- ☐ Khó khăn trong việc tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến.
- ☐ Không được thông báo về kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến từ cơ quan tiếp nhận hồ sơ dưới bất kỳ hình thức nào (như: email, thư giấy, tin nhắn, điện thoại...)
- ☐ Khó khăn khác (xin mô tả cụ thể):.....

.....

.....

Câu 5.1. Khi gặp những khó khăn trong quá trình nộp hồ sơ giải quyết thủ tục trực tuyến, Ông/Bà đã nhận được sự hỗ trợ từ nguồn nào sau đây? (Có thể lựa chọn nhiều câu trả lời)

- ☐ Qua tổng đài hỗ trợ trực tuyến của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính công
- ☐ Qua tổng đài hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến của Thành phố
- ☐ Khác (xin mô tả cụ thể):.....
- ☐ Không nhận được sự hỗ trợ từ bất kỳ nguồn nào

Câu 5.2. Nếu không nhận được sự hỗ trợ từ bất kỳ nguồn nào, xin Ông/Bà cho biết nguyên nhân tại sao?

- ☐ Không biết tới tổng đài hỗ trợ trực tuyến của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính công, tổng đài hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến của Thành phố
- ☐ Khác (xin mô tả cụ thể):.....

Câu 6. Sau khi hoàn thành việc nộp hồ sơ trực tuyến, Ông/Bà có nhận được mã số hồ sơ thông báo đã hoàn thành việc nộp hồ sơ thành công không?

- ☐ Có
- ☐ Không

Câu 7. Ông/Bà có thể tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ qua mạng Internet sau khi hoàn thành việc nộp hồ sơ trực tuyến không?

- ☐ Có
- ☐ Không

Câu 8. Ông/Bà có nhận được thông báo về kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến từ cơ quan tiếp nhận hồ sơ dưới bất kỳ hình thức nào (như: email, thư giấy, tin nhắn, điện thoại...) không?

- ☐ Có (xin mô tả cụ thể):.....

☐ Không

Câu 9. Ông/Bà có nhận được kết quả giải quyết thủ tục đúng thời gian như quy định (kể từ sau khi hồ sơ được thông báo là hợp lệ) không?

- ☐ Đúng quy định (Chuyển sang câu 10)
- ☐ Sớm hơn quy định (Chuyển sang câu 10)
- ☐ Trễ hơn quy định (Hỏi tiếp câu 9.1, 9.2)

Câu 9.1. Cơ quan/Công chức trực tiếp giải quyết thủ tục có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hạn trả kết quả theo quy định không?

- ☐ Có
- ☐ Không

Nếu Có, Cơ quan/công chức trực tiếp giải quyết thủ tục thông báo cho Ông/Bà bằng hình thức nào?

- ☐ Gửi tin nhắn ☐ Gọi điện thoại
- ☐ Khác (xin mô tả cụ thể):.....

Câu 9.2. Ông/Bà có nhận được thư xin lỗi vì việc trễ hạn trả kết quả cho Ông/Bà từ cơ quan giải quyết thủ tục cho Ông/Bà không?

- ☐ Có nhận được thư xin lỗi
- ☐ Không nhận được thư xin lỗi
- ☐ Không biết/Không trả lời

Câu 10. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng/đồng ý của Ông/Bà về những nội dung sau liên quan tới quá trình liên hệ nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính có thẩm quyền vừa qua:

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào số (0, 1, 2, 3, 4, 5) tương ứng với mức đồng ý/đánh giá của Ông/Bà đối với từng câu hỏi, trong đó 5 = rất đồng ý/rất hài lòng, 4 = đồng ý/hài lòng, 3 = bình thường/trung bình, 2 = không đồng ý/không hài lòng và 1 = rất không đồng ý/rất không hài lòng và 0 = không biết/không ý kiến/không muốn trả lời)

A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ						
1. Trang thông tin điện tử/Cổng thông tin điện tử của cơ quan dễ dàng truy cập để tìm kiếm thông tin.	5	4	3	2	1	0
2. Có thể dễ dàng thực hiện việc nộp hồ sơ giải quyết thủ tục trực tuyến qua Trang thông tin điện tử/Cổng thông tin điện tử của cơ quan.	5	4	3	2	1	0
3. Nơi ngồi chờ nhận kết quả giải quyết thủ tục tại cơ quan có đủ chỗ ngồi.	5	4	3	2	1	0
4. Nơi ngồi chờ nhận kết quả giải quyết thủ tục tại cơ quan tạo cảm giác thoải mái, dễ chịu.	5	4	3	2	1	0
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ.	5	4	3	2	1	0
6. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại.	5	4	3	2	1	0
7. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng.	5	4	3	2	1	0
B. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH						
8. Thủ tục hành chính được đăng tải đầy đủ theo quy định trên trang thông tin điện tử/Cổng thông tin điện tử của cơ quan.	5	4	3	2	1	0
9. Thủ tục hành chính được đăng tải chính xác theo quy định trên trang thông tin điện tử/Cổng thông tin điện tử của cơ quan.	5	4	3	2	1	0
10. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định.	5	4	3	2	1	0

11. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định.	5	4	3	2	1	0
12. Thời hạn mà Ông/Bà nhận được kết quả giải quyết thủ tục (tính từ sau khi nộp hồ sơ trực tuyến thành công) là đúng quy định.	5	4	3	2	1	0
C. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC (gọi tắt là công chức)						
13. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	5	4	3	2	1	0
14. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.	5	4	3	2	1	0
15. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.	5	4	3	2	1	0
16. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	5	4	3	2	1	0
D. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG						
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Dù kết quả đó có thể thỏa mãn yêu cầu của Ông/Bà hoặc từ chối yêu cầu của Ông/Bà – nhưng đúng quy định)	5	4	3	2	1	0
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ.	5	4	3	2	1	0
19. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác.	5	4	3	2	1	0
E. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ (Trường hợp Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị tới cơ quan trực tiếp giải quyết thủ tục, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 20 đến số 23)						
20. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.	5	4	3	2	1	0
21. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị.	5	4	3	2	1	0
22. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà.	5	4	3	2	1	0
23. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý,	5	4	3	2	1	0

phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà.						
---------------------------------	--	--	--	--	--	--

Câu 11. Công chức trực tiếp giải quyết công việc có biểu hiện gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết thủ tục không?

☐ Có ☐ Không

Nếu Có, xin mô tả cụ thể: (công chức thuộc bộ phận nào? Biểu hiện gây phiền hà, sách nhiễu là gì?):.....

.....

.....

.....

Câu 12. Công chức trực tiếp giải quyết công việc có các biểu hiện gợi ý hay buộc Ông/Bà nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí theo quy định trong quá trình giải quyết thủ tục không?

☐ Có ☐ Không

Nếu Có, xin mô tả cụ thể: (công chức thuộc bộ phận nào? Biểu hiện gợi ý hay buộc nộp thêm tiền như thế nào?):.....

.....

.....

.....

Câu 13. Trong quá trình giải quyết công việc, Ông/Bà có từng đóng bất cứ khoản tiền nào mà không được nhận biên lai không?

☐ Có ☐ Không

Nếu Có, xin mô tả cụ thể: (khoản tiền gì? Nộp cho ai/bộ phận nào?):....

.....

.....

.....

.....

Câu 14. Đánh giá mức độ hài lòng chung đối với toàn bộ quá trình

giải quyết công việc tại cơ quan hành chính Nhà nước, với thang điểm từ 1 đến 5, Ông/Bà đánh giá đạt mấy điểm?

(Trong đó mức 1 = rất không hài lòng, 2 = không hài lòng, 3 = Trung bình, 4 = hài lòng, 5 = rất hài lòng)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 15. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến những nội dung nào dưới đây?

(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung cần quan tâm nhất trong số các nội dung dưới đây bằng cách đánh số thứ tự 1, 2, 3; trong đó 1 = cần quan tâm nhất, 2 và 3 = các mức độ cần quan tâm tiếp theo)

- ☐ Mở rộng các hình thức thông tin, tuyên truyền để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- ☐ Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- ☐ Cải thiện hệ thống công nghệ thông tin phục vụ việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến.
- ☐ Cải tiến quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo hướng tinh, gọn, nhanh chóng, dễ thực hiện
- ☐ Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- ☐ Tăng cường hơn nữa việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.
- ☐ Tiếp tục kiến nghị, xây dựng và thực hiện các giải pháp đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- ☐ Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức.
- ☐ Kiểm soát chặt chẽ hơn việc tuân thủ đúng các quy định của pháp

luật trong quá trình giải quyết công việc cho người dân, tổ chức của công chức thực hiện nhiệm vụ.

- ☐ Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- ☐ Tiếp nhận, giải quyết nhanh chóng, hợp lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.
- ☐ *Những đề xuất khác* (xin mô tả cụ thể):.....

.....
.....
.....
.....

III. THÔNG TIN VỀ BẢN THÂN VÀ TỔ CHỨC CỦA NGƯỜI TRẢ LỜI

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về bản thân Ông/Bà và tổ chức Ông/Bà đang làm việc theo các nội dung dưới đây:

1. Năm sinh:

2. Giới tính:

☐ Nam

☐ Nữ

3. Trình độ học vấn:

☐ Chưa từng đi học

☐ Tiểu học (cấp I)

☐ Trung học cơ sở (cấp II)

☐ Trung học phổ thông (cấp III)

☐ Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng

☐ Đại học

☐ Trên Đại học

☐ *Khác* (xin viết cụ thể):.....

4. Vị trí/Chức vụ hiện tại của Ông/Bà trong tổ chức:

- ☐ Giám đốc/Phó Giám đốc
- ☐ Trưởng phòng/Phó trưởng phòng hoặc tương đương
- ☐ Kế toán trưởng
- ☐ Kế toán viên
- ☐ Nhân viên văn phòng/kỹ thuật viên
- ☐ Khác (xin mô tả cụ thể):.....

5. Loại hình tổ chức của Ông/Bà:

- ☐ Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công lập/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội
- ☐ Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội
- ☐ Doanh nghiệp nhà nước
- ☐ Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh
- ☐ Doanh nghiệp nước ngoài/Doanh nghiệp liên doanh/Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài
- ☐ Khác (xin mô tả cụ thể):.....

IV. PHẦN DÀNH CHO ĐIỀU TRA VIÊN

Phần này điều tra viên sẽ ghi nhận lại đánh giá sơ bộ của mình về nội dung cuộc khảo sát:

6. Người được khảo sát có đúng như thông tin được ghi trong danh sách không?

- ☐ Có ☐ Không
- ☐ Khác (xin mô tả cụ thể):.....

7. Người được khảo sát có thực hiện đúng thủ tục như thông tin được ghi trong danh sách không?

- ☐ Có ☐ Không
- ☐ Khác (xin mô tả cụ thể):.....

8. Mức độ hợp tác của người được khảo sát?

- ☐ Hoàn toàn không hợp tác
- ☐ Trả lời cho có lệ
- ☐ Trả lời vòng vo, không trung thực vào nội dung câu hỏi
- ☐ Hợp tác, trả lời trung thực đa số nội dung các câu hỏi
- ☐ Rất hợp tác, trả lời trung thực, nhiệt tình đối với tất cả nội dung các câu hỏi
- ☐ Khác (xin mô tả cụ thể):.....

9. Thái độ của người được khảo sát khi trả lời các câu hỏi như thế nào?

- ☐ Thái độ bình thường, không có biểu hiện gì đặc biệt
- ☐ Thái độ vui vẻ, hài lòng
- ☐ Thái độ bức xúc, khó chịu
- ☐ Khác (xin viết cụ thể):.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA ÔNG/BÀ!