

Số: 99/BC - UBND

Thủy Dương, ngày 31 tháng 8 năm 2023

BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức và công dân trong quá trình giao dịch các TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại
UBND phường Thủy Dương tháng 8 năm 2023**

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ ĐỢT KHẢO SÁT

1. Mục đích khảo sát:

Nhằm đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Tạo điều kiện để tổ chức, cá nhân phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính. Nhằm bắt được yêu cầu, mong muốn của tổ chức, cá nhân để có những giải pháp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ tổ chức, cá nhân của đội ngũ cán bộ, công chức tạo môi trường làm việc thân thiện, nâng cao chất lượng các mặt hoạt động phục vụ tổ chức và công dân.

2. Nội dung khảo sát, phương pháp khảo sát:

TT	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá Xin đánh dấu chéo (X) vào ô lựa chọn
1	Nơi đón tiếp của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng
2	Thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết thủ tục hành chính?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng
3	Thái độ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng
4	Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính?	<input type="checkbox"/> Đúng hẹn <input type="checkbox"/> Chậm hẹn nhưng chấp nhận được <input type="checkbox"/> Không đúng hẹn
5	Hồ sơ thủ tục hành chính?	<input type="checkbox"/> Đơn giản <input type="checkbox"/> Cần giảm giấy tờ <input type="checkbox"/> Phức tạp

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

TT	Lĩnh vực	Số phiếu khảo sát	Nơi đón tiếp của TTHCC			Thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết TTHC			Thái độ tiếp nhận & TKQ			Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả			Hồ sơ thủ tục hành chính		
			Rất hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Rất hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Rất hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Đúng hẹn	Chậm hẹn nhưng chấp nhận được	Không đúng hẹn	Đơn giản	Cần giảm giấy tờ	Phức tạp
1	Hộ tịch	44	44			44			44			44			44		
2	Chứng thực	134	134			134			134			133	01		134		
3	Thi đua khen thưởng	01	01			01			01			01			01		
4	Bảo trợ xã hội	02	02			02			02			02			02		
5	Khiếu nại, tố cáo																
6	Liên thông Bảo trợ xã hội	01	01			01			01				01		01		
TỔNG CỘNG																	

Nơi nhận:

- UBND thị xã;
- CT, các PCT UBND phường;
- Cán bộ, Công chức;
- Lưu: VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Thân