

Số: 170/BC-UBND

Phong Hiền, ngày 08 háng 9 năm 2023

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, các nhân tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Phong Hiền**

Thực hiện Kế hoạch số 107/KH-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của UBND xã Phong Hiền về thực hiện chương trình Cải cách hành chính gắn với chính quyền số, dịch vụ đô thị thông minh và đào tạo nguồn nhân lực năm 2023; UBND xã Phong Hiền báo cáo kết quả thực hiện khảo sát mức độ hài lòng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2023 tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Phong Hiền như sau:

#### **I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT**

##### **1. Thời gian thực hiện**

Căn cứ vào Kế hoạch, UBND xã sẽ tiến hành khảo sát Từ ngày 01/2/2023 đến 05/9/2023

##### **2. Phương pháp, hình thức khảo sát, lấy ý kiến**

- Khảo sát trực tiếp, thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ thông qua Phiếu khảo sát.

- Phiếu khảo sát bao gồm các nội dung sau:

Nơi đón tiếp tổ chức, các nhân.

Thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết thủ tục hành chính.

Thái độ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Hồ sơ thủ tục hành chính.

##### **3. Kết quả khảo sát**

Có phụ lục đính kèm

##### **4. Công bố kết quả khảo sát**

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai trên bản niêm yết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, Trang thông tin điện tử của xã.

#### **II. NHẬN XÉT CHUNG**

##### **1. Ưu điểm**

- Việc khảo sát đã tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền; giúp UBND xã nhìn nhận tổng thể hoạt động giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã, qua đó, xác định những biện pháp cải

tiến, nâng cao chất lượng phục vụ đáp ứng quy định và sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Qua đợt khảo sát này cho thấy mức độ hài lòng của người dân, tổ chức được nâng lên.

- Công việc của người dân, tổ chức được quan tâm giải quyết nhanh hơn, thuận lợi hơn, phương thức phục vụ của chính quyền ngày càng được rõ nét hơn.

- Mối quan hệ giữa cán bộ và nhân dân chặt chẽ hơn, thân thiện hơn.

## **2. Tồn tại, hạn chế**

- Nội dung phiếu khảo sát tương đối dài nên một số người dân đánh giá không đầy đủ các câu hỏi...

- Doanh nghiệp đóng trên địa bàn xã ít nên cơ bản phiếu đánh giá sự hài lòng là của người dân, còn của doanh nghiệp không có.

- Phiếu đánh giá hài lòng chủ yếu khảo sát trực tiếp, chưa thực hiện qua hệ thống phần mềm.

## **III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

- Phiếu khảo sát nên theo hướng đơn giản, ít nội dung hơn. Vì qua khảo sát, nhiều tổ chức, cá nhân ít quan tâm đến vấn đề này, không tham gia đánh giá vì mất thời gian hoặc có đánh giá nhưng chỉ qua loa, bỏ sót nhiều nội dung không đánh giá hoặc đánh giá không chính xác.

- Cấp kinh phí để chi trả cho người dân mỗi lần đánh giá vào phiếu khảo sát để chi trả cho người dân mỗi lần đánh giá vào phiếu khảo sát để tăng tính chính xác về kết quả đánh giá, phục vụ hiệu quả các biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

- Hỗ trợ kinh phí để xã trang bị hệ thống máy móc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả: Máy lấy số xếp hàng tự động, tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính...

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của UBND xã Phong Hiền năm 2023. Kính mong UBND huyện quan tâm, tạo điều kiện để trong thời gian tới công tác cải cách hành chính của UBND xã đạt được hiệu quả cao hơn./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

### ***Nơi nhận:***

- UBND huyện Phong Điền;

- Phòng Nội vụ huyện;

- Lưu: VT.

**Trần Đức Thiện**

**Kết quả Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả năm 2023 theo từng lĩnh vực**  
(Kèm theo Báo cáo số: 170/BC-UBND ngày 08/9/2023 của UBND xã Phong Hiền)

Nội dung	Lĩnh vực/Mức độ đánh giá																		
	Tư pháp (75 phiếu)						Đất đai (0 phiếu)						Lao động TBXH (75 phiếu)						
	Rất hài lòng		Hài lòng		Không hài lòng		Rất hài lòng		Hài lòng		Không hài lòng		Rất hài lòng		Hài lòng		Không hài lòng		
Số phiếu	Tỷ lệ	Số phiếu	Tỷ lệ	Số phiếu	Tỷ lệ	Số phiếu	Tỷ lệ	Số phiếu	Tỷ lệ	Số phiếu	Tỷ lệ	Số phiếu	Tỷ lệ	Số phiếu	Tỷ lệ	Số phiếu	Tỷ lệ		
<b>1.Nơi đón tiếp tổ chức, các nhân</b>	75	100%												75	100%				
<b>2.Thái Độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết TTHC</b>	75	100%												75	100%				
<b>3. Thái độ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC</b>	75	100%												75	100%				
<b>4. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết TTHC</b>	75	100%												75	100%				
<b>5. Hồ sơ TTHC</b>	75	100%												75	100%				



