

## THÔNG BÁO

### KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG VỀ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Thực hiện Quyết định số 2709/QĐ-UBND ngày 17 tháng 11 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế 1 cửa, một cửa liên thông ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh. Nhằm đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức và cơ quan hành chính 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 từ đó đề 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, viên chức.

Trung tâm hành chính công thị xã Hương Trà đã tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ công; từ ngày 01/6/2018 đến ngày 04/9/2018 đã phát ra 350 phiếu khảo sát, kết quả thu được 310 phiếu khảo sát, kết quả như sau:

#### I. Đối với Trung tâm hành chính công:

##### 1. Về nơi tiếp đón:

+ Rất hài lòng: 295/310 phiếu, đạt tỷ lệ 95.2%.

+ Hài lòng: 15/310 phiếu, đạt tỷ lệ 4.8%.

+ Không hài lòng: 0 phiếu.

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

+ Rất hài lòng: 280/310 phiếu, đạt tỷ lệ 90.3 %.

+ Hài lòng: 30/310 phiếu, đạt tỷ lệ 9.7 %.

+ Không hài lòng: 0 phiếu.

#### II. Thái độ phục vụ của công chức Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm hành chính công

STT	Họ và tên	Số lượng phiếu	Rất hài lòng (%)	Hài lòng (%)	Không hài lòng (%)
1	Hoàng Phi Hùng	190	86.8	12.1	1.1

2	Trần Hoàng Thanh Hiền	25	92	8	0
3	Nguyễn Thị Ánh Nguyệt	30	96.7	3.3	0
4	Nguyễn Thành Lợi	25	100	0	0
5	Lê Thị Thu Hương	25	100	0	0
6	Bùi Thị Hải Đăng	15	100	0	0

### III. Thời gian xử lý và hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

STT	Lĩnh vực	Số lượng phiếu	Đúng hạn (%)	Chậm hạn nhưng chấp nhận được (%)	Không đúng hạn (%)
1	Đất đai	190	84.2	13.2	2.6
2	Xây dựng và đô thị	25	88	8	4
3	Tư pháp	30	90.3	6.7	0
4	Thuế	25	96	4	0
5	Tài chính kế hoạch và đầu tư	25	96	4	0
6	Tài nguyên và môi trường; Giáo dục; Lao động thương binh và xã hội; Nội vụ	15	100	0	0



### IV. Hồ sơ thủ tục hành chính

STT	Lĩnh vực	Số lượng phiếu	Đơn giản (%)	Cần giảm giấy tờ (%)	Phức tạp (%)
1	Đất đai	190	94.7	3.6	1.7
2	Xây dựng và đô thị	25	100	0	0
3	Tư pháp	30	100	0	0
4	Thuế	25	100	0	0
5	Tài chính kế hoạch và đầu tư	25	100	0	0
6	Nội vụ	1	100	0	0
7	Giáo dục	3	100	0	0
8	Lao động, thương binh và xã hội	6	100	0	0
9	Tài nguyên – môi trường	5	100	0	0

Trung tâm hành chính công thị xã Hương Trà thông báo kết quả đánh giá mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông để công dân và tổ chức trên địa bàn biết ./.

**Nơi nhận:**

- Niêm yết tại Trung tâm hành chính công;
- Chủ tịch UBND thị xã; | (để báo cáo)
- Chánh văn phòng HĐND&UBND; |
- Đài phát thanh thị xã; | (để thông báo)
- Trang thông tin điện tử thị xã; |
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**



**Trịnh Công Tuấn**

