

Số: 107/TB-TTHCC

Hương Trà, ngày 01 tháng 12 năm 2022.

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 2018 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 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, 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 13/9/2022 đến ngày 01/12/2022 đã khảo sát 982 phiếu, kết quả khảo sát như sau:

I. Đối với Trung tâm hành chính công:

1. Về nơi tiếp đón:

+ Rất hài lòng: 1317/1408 phiếu, đạt tỷ lệ 93.6%.

+ Hài lòng: 91 /1408 phiếu, đạt tỷ lệ 6.4%.

+ Không hài lòng: 0 phiếu.

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

+ Rất hài lòng: 1337/1408 phiếu, đạt tỷ lệ 95%.

+ Hài lòng: 71/1408 phiếu, đạt tỷ lệ 5 %.

+ 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	Nguyễn Thị Hương Giang	913	95,3%	4,7	0



2	Nguyễn Tấn Lâm	57	94,7	5,3	0
3	Văn Thị Thu Thảo	92	96,8	3,2	0
4	Nguyễn Thị Bích Ngọc	129	97,6	2,4	0
5	Nguyễn Thị Hòa	217	96,2	3,8	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	913	90,6	5,2	4,2
2	Xây dựng và đô thị	57	100	0	0
3	Tư pháp	92	94,5	0	5,5
4	Tài chính kế hoạch và đầu tư	129	96,9	0	3,1
5	Tài nguyên và môi trường; Giáo dục; Lao động thương binh và xã hội; Nội vụ	217	94,5	3,5	2

IV. Hồ sơ thủ tục hành chính

STT	Lĩnh vực	Số lượng phiếu	Đơn giản (%)	Cần giảm giấy tờ (%)	Phức tạp (%)
1	Đất đai	913	93,1	2,7	4,2
2	Xây dựng và đô thị	57	100	0	0
3	Tư pháp	92	100	0	0
4	Tài chính kế hoạch và đầu tư	129	100	0	0
5	Nội vụ	23	100	0	0
6	Giáo dục	71	100	0	0
7	Lao động, thương binh và xã hội	93	100	0	0
8	Tài nguyên – môi trường	30	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;
- Trung tâm VHNTTTT;
- Trang thông tin điện tử thị xã; (để thông báo)
- Lưu: VT.

PHÓ GIÁM ĐỐC

ĐÀO VĂN ĐẠI



