

Số: 301 / TB-TTHCC

Hương Trà, ngày 01 tháng 12 năm 2023.

## 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. Nắm 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 06/9/2023 đến ngày 01/12/2023 tổng số phiếu đã phát ra 1408 phiếu, tổng số liệu phiếu thu vào: 422 phiếu; trong đó, có: 411 phiếu hợp lệ, 11 phiếu không hợp lệ, kết quả khảo sát như sau:

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

1. Về nơi tiếp đón: 411 Phiếu

+ Rất hài lòng: 385 /411 phiếu, đạt tỷ lệ 93.6%.

+ Hài lòng: 26 /411 phiếu, đạt tỷ lệ 6.4%.

+ Không hài lòng: 0 phiếu.

2. Thái độ phục vụ, hướng dẫn, giải quyết thủ tục hành chính: 411 phiếu

+ Rất hài lòng: 400/411 phiếu, đạt tỷ lệ 97.3%.

+ Hài lòng: 11/411 phiếu, đạt tỷ lệ 2.7%.

+ 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	Nguyễn Thị Hương Giang	304	97,3%	2,7	0
2	Nguyễn Thế Quang Thịnh	29	98,7	1,3	0
3	Văn Thị Thu Thảo	14	100	0	0
4	Nguyễn Thị Bích Ngọc	23	97,8	2,2	0
5	Nguyễn Thị Kim Nga	15	100	0	0
6	Nguyễn Thị Hòa	5	100	0	0
7	Trần Thị Trúc Ly	3	100	0	0
8	Nguyễn Thị Thúy Liễu	18	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	304	98,04	0	1,96
2	Xây dựng và đô thị	29	98	0	2
3	Tư pháp	14	100	0	0
4	Tài chính kế hoạch và đầu tư	23	97,14	0	2,86
5	Tài nguyên và môi trường	15	100	0	0
6	Kinh tế, VH TT	5	100	0	0
7	Nội vụ, giáo dục	3	100	0	0
8	Lao động thương binh và xã hội	18	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	304	93,1	2,7	4,2
2	Xây dựng và đô thị	29	100	0	0

3	Tư pháp	14	100	0	0
4	Tài chính kế hoạch và đầu tư	23	100	0	0
5	Tài nguyên và môi trường	15	100	0	0
6	Kinh tế, VH TT	5	100	0	0
7	Nội vụ, giáo dục	3	100	0	0
8	Lao động thương binh và xã hội	18	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 VH TT TT;
- Trang thông tin điện tử thị xã; (để thông báo)
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**



**ĐƯƠNG THỊ MINH THI**



1	Tu phí	100	0	0
2	Tài chính kế hoạch và đầu tư	100	0	0
3	Tài nguyên và môi trường	100	0	0
4	Kiểm tra VHTT	100	0	0
5	Nội vụ giáo dục	100	0	0
6	Lao động thương binh và xã hội	100	0	0

Trung tâm hành chính công thị xã Hương Trà thành phố 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 tỉnh A.

Với nhận:

- Xem xét tại Trung tâm hành chính công;
- Giám sát (GSP) thị xã;
- Giám sát phòng HD/ĐK/ĐBND;
- Trung tâm VHTT;
- Trung tâm tư liệu thị xã;
- Lưu VT.

(đồng ý)

(đồng ý)



PHÒNG THỊ MỸ THỊ

