

Số: 142/TB-TTHCC

Hương Trà, ngày 05 tháng 09 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 12/06/2023 đến ngày 05/9/2023 đã khảo sát 1.694 phiếu, kết quả khảo sát như sau:

I. Đối với Trung tâm hành chính công:

1. Về nơi tiếp đón:

- + Rất hài lòng: 1586 /1.694 phiếu, đạt tỷ lệ 93.6%.
- + Hài lòng: 108 /1.694 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: 1645/1694 phiếu, đạt tỷ lệ 97.1 %.
- + Hài lòng: 49/1694 phiếu, đạt tỷ lệ 2.9 %.
- + 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

| TT | Họ và tên | Số lượng phiếu | Rất hài lòng (%) | Hài lòng (%) | Không hài lòng (%) |
|----|------------------------|----------------|------------------|--------------|--------------------|
| 1 | Nguyễn Thị Hương Giang | 1212 | 98.2 | 1.8 | 0 |

| | | | | | |
|---|------------------------|-----|------|-----|---|
| 2 | Nguyễn Thế Quang Thịnh | 84 | 98,6 | 1,4 | 0 |
| 3 | Vân Thị Thu Thảo | 58 | 100 | 0 | 0 |
| 4 | Nguyễn Thị Bích Ngọc | 96 | 100 | 0 | 0 |
| 5 | Nguyễn Thị kim Nga | 244 | 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 | 1212 | 98,59 | 1 | 0,41 |
| 2 | Xây dựng và đô thị | 84 | 98,55 | 1,45 | 0 |
| 3 | Tư pháp | 58 | 100 | 0 | 0 |
| 4 | Tài chính kế hoạch và đầu tư | 96 | 100 | 0 | 0 |
| 5 | Tài nguyên và môi trường; Giáo dục; Lao động thương binh và xã hội; Nội vụ, kinh tế | 244 | 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 | 1212 | 92,6 | 2,1 | 5,3 |
| 2 | Xây dựng và đô thị | 84 | 100 | 0 | 0 |
| 3 | Tư pháp | 58 | 100 | 0 | 0 |
| 5 | Tài chính kế hoạch và đầu tư | 96 | 100 | 0 | 0 |
| 6 | Nội vụ | 12 | 100 | 0 | 0 |
| 7 | Giáo dục | 27 | 100 | 0 | 0 |
| 8 | Lao động, thương binh và xã hội | 141 | 100 | 0 | 0 |
| 9 | Tài nguyên – môi trường | 57 | 100 | 0 | 0 |
| 10 | Kinh tế | 5 | 100 | 0 | 0 |
| 11 | Văn hóa thông tin | 2 | 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 VHTTTT; | (để thông báo)
- Trang thông tin điện tử thị xã; |
- Lưu: VT.



Dương Thị Minh Thi

Faint, illegible text at the top of the page, possibly bleed-through from the reverse side.



Faint, illegible text located to the right of the circular seal, possibly a list or a set of instructions.

Đường Thị Minh Thi