

## BÁO CÁO

### **Kết quả khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính quý III năm 2023 tại xã Dương Hòa**

Căn cứ Quyết định số 2079/QĐ-UBND ngày 17/11/2017 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành quy định khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh. Bộ phận TN&TKQ xã Dương Hòa đã thực hiện khảo sát lấy ý kiến khách hàng về mức độ hài lòng trong giải quyết TTHC quý III năm 2023, kết quả khảo sát như sau:

#### **1. Đối tượng và nội dung khảo sát**

- Đối tượng được khảo sát là các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân đến giao dịch TTHC tại Bộ phận TN&TKQ.

**2. Nội dung khảo sát bao gồm 05 tiêu chí:** Nơi đón tiếp của TTHCC; Thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết TTHC; Thái độ tiếp nhận và giải quyết TTHC; Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết TTHC; Hồ sơ thủ tục hành chính

#### **3. Hình thức khảo sát lấy ý kiến:**

Tại xã được triển khai lấy ý kiến đánh giá của người dân, doanh nghiệp khi giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã với các hình thức sau:

- Dùng thiết bị điện tử quét mã hồ sơ để đánh giá trực tuyến;
- Gửi phiếu đánh giá;
- Dùng chức năng đánh giá trực tuyến trực tuyến qua Cổng (Trang) thông tin điện tử xã hoặc cổng Dịch vụ công của UBND tỉnh, mục đánh giá mức độ hài lòng
- Cổng dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế.

#### **4. Thời gian khảo sát:**

Do đơn vị xã dân cư toàn xã hiện có 2.123 nhân khẩu, vì vậy thời gian khảo sát được tiến hành thường xuyên, khảo sát 100% tổ chức, cá nhân thực hiện giao dịch thủ tục hành chính tại xã.

#### **5. Kết quả khảo sát quý III năm 2023**

Kết quả các đối tượng được khảo sát đều có sự đánh giá rất hài lòng đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận TN&TKQ xã, cụ thể:

Tổng số phiếu khảo sát: 42 phiếu

STT	Nội dung đánh giá	Ý kiến đánh giá	Số phiếu	Tỷ lệ
-----	-------------------	-----------------	----------	-------

1	Nơi đón tiếp của TTHCC	Rất hài lòng	42	100%
		Hài lòng	0	
		Không hài lòng	0	
2	Thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết TTHC	Rất hài lòng	42	100%
		Hài lòng	0	
		Không hài lòng	0	
3	Thái độ tiếp nhận và giải quyết TTHC	Rất hài lòng	42	100%
		Hài lòng	0	
		Không hài lòng	0	
4	Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hạn	42	100%
		Chậm hạn nhưng chấp nhận được	0	
		Không đúng hạn	0	
5	Hồ sơ thủ tục hành chính	Đơn giản	42	100%
		Cản giảm giấy tờ	0	0
		Phức tạp	0	0

## 6. Công bố, sử dụng kết quả khảo sát lấy ý kiến

Định kỳ công bố công khai kết quả khảo sát:

- Đối với hình thức khảo sát trực tuyến, công bố kết quả thường xuyên trên Trang thông tin điện tử (trong quý III năm 2023 tuy đã được cán bộ, công chức Bộ phận TN&TKQ xã hướng dẫn nhưng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân đến giao dịch TTHC tại Bộ phận TN&TKQ không sử dụng hình thức khảo sát trực tuyến).

- Đối với các hình thức khảo sát gửi phiếu đánh giá: UBND xã thực hiện công bố kết quả định kỳ 01 lần/tháng tại bảng thông báo của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã và trên Trang thông tin điện tử của xã.

- Trên cơ sở thống kê số liệu đánh giá được công khai hàng tháng, theo quy định Chủ tịch UBND xã có thể xem xét, quyết định hình thức xử lý đối với cán bộ, công chức có tỷ lệ đánh giá thấp; căn cứ kết quả khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng được công bố để đơn vị xem xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác, bình xét thi đua, khen thưởng và xây dựng thực hiện các giải pháp khắc phục các yếu kém nâng cao chất lượng phục vụ, đẩy mạnh cải cách hành chính tại

cơ quan. Tuy nhiên quý III năm 2023 qua kết quả đánh giá các đối tượng được khảo sát đều có sự đánh giá rất hài lòng đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận TN&TKQ xã.

Trên đây, là báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính quý III năm 2023 tại xã Dương Hòa./.

***Nơi nhận:***

- UBND Thị xã (b/c);
- Ban thường vụ Đảng ủy xã (b/c);
- TT HĐND xã(b/c);
- Cán bộ, công chức, KCT UBND xã;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Thức**