

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 Hương Bình

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.

Thực hiện Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 31/12/2021 của UBND xã Hương Bình về duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Hương Bình năm 2022.

Bộ phận TN&TKQ xã Hương Bình 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.

- Nội dung khảo sát bao gồm 05 tiêu chí để khách hàng đưa ra ý kiến đánh giá đối với quá trình giải quyết hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ.

2. Phương pháp khảo sát

- Phương pháp khảo sát được áp dụng là trao đổi, lấy ý kiến trực tiếp của đối tượng tại địa chỉ của tổ chức, điền phiếu khảo sát theo mẫu hướng dẫn tại Quyết định số 2079/QĐ-UBND ngày 17/11/2017 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Thời gian khảo sát được tiến hành thường xuyên.

3. Kết quả khảo sát

Kết quả khảo sát có sự đánh giá rất hài lòng và hài lòng đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận TN&TKQ xã. Tổng số phiếu khảo sát có sự đánh giá hài lòng quý III năm 2023 là: **389 phiếu**.

*** Kết quả đánh giá cụ thể đối với từng tiêu chí:**

- Về nơi đón tiếp tổ chức, công dân:

+ **Rất hài lòng:** 379/389 phiếu, đạt tỷ lệ 97.4%

+ **Hài lòng:** 10/389 phiếu, đạt tỷ lệ: 2.6%

- Về thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết thủ tục hành chính của người hướng dẫn làm thủ tục:

+ **Rất hài lòng:** 380/389 phiếu, đạt tỷ lệ 97.7%

- + **Hài lòng:** 9/389 phiếu, đạt tỷ lệ: 2.3%
- *Về thái độ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của người tiếp nhận, trả kết quả:*
 - + **Rất hài lòng:** 384/389 phiếu, đạt tỷ lệ 98.7%
 - + **Hài lòng:** 5/389 phiếu, đạt tỷ lệ: 1.3%
- *Về thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính:*
 - + **Đúng hạn:** 388/389 phiếu, đạt tỷ lệ: 99.74%
 - + **Chậm hạn nhưng chấp nhận được:** 01/389 phiếu, tỷ lệ 0.26%
- *Về Hồ sơ thủ tục hành chính khi đến giao dịch:*
 - + **Đơn giản:** 375/389 phiếu, đạt tỷ lệ: 96.4%
 - + **Cần giảm giấy tờ:** 09/389 phiếu, đạt tỷ lệ: 2.3%
 - + **Phức tạp:** 05/389 phiếu, tỷ lệ: 1.3%

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 UBND xã Hương Bình./.

Nơi nhận:

- UBND thị xã Hương Trà;
- CT, PCT UBND;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Viết Tuấn