

Số: 03/TB-UBND

Phường Đức, ngày 06 tháng 3 năm 2023

**THÔNG BÁO**  
**KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG QUÝ 1/2023**  
**Từ 15/12/2022 đến 07/3/2023**

Từ 15/12/2022 đến 07/3/2023, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường Phường Đức:

1. Đã tổ chức thực hiện 94 giao dịch TTHC và lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức, cụ thể:

- Số hồ sơ đã hoàn thành: 88 hồ sơ; đang xử lý: 6 hồ sơ.

- Số hồ sơ được lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng (tính trên hồ sơ đã hoàn thành): 84 phiếu, đạt tỷ lệ 95,45%. (Phiếu khảo sát trực tiếp bản giấy tại bộ phận)

Tiêu chí đánh giá		Mức độ		
		Số lượng	Tỷ lệ	
1	Nơi đón tiếp của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả?	Rất hài lòng	43	51,19
		Hài lòng	41	48,80
		Không hài lòng	0	
2	Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà [người hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả]?	Rất hài lòng	70	83,33
		Hài lòng	14	16,66
		Không hài lòng	0	
3	Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính?	Đúng hạn	70	83,33
		Chậm hạn nhưng chấp nhận được	9	10,71
		Không đúng hạn	5	5,95
4	Hồ sơ thủ tục hành chính cần giải quyết	Đơn giản	84	100
		Cần giảm giấy tờ	0	

Tiêu chí đánh giá	Mức độ	
	Số lượng	Tỷ lệ
Phức tạp	0	-

2. Đánh giá mức độ hài lòng thông qua hệ thống đánh giá mức độ hài lòng <https://dichvucong.thuathienhue.gov.vn/mucdo-hailong/ReqId/1881b1a>:

**Tiêu chí 1:** Đánh giá tổng thể dịch vụ: Hài lòng 50%, rất hài lòng 50%.

**Tiêu chí 2:** Mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ (dịch vụ dễ sử dụng, thời gian đáp ứng của dịch vụ khi giao tiếp, xử lý dữ liệu) rất hài lòng 100%

**Tiêu chí 3:** Mức độ đúng hạn trong xử lý, trả kết quả của cơ quan nhà nước rất hài lòng 100%

**Tiêu chí 4:** Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức (mức độ nhiệt tình, thái độ nhũn nhặn, gây phiền hà, cách giao tiếp của cán bộ, công chức khi hướng dẫn, xử lý hồ sơ) rất hài lòng 100%

**Tiêu chí 5:** Thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật: rất hài lòng 77,8%, hài lòng 5,6%, không hài lòng 16,7%.

**Tiêu chí 6:** Thời gian thực hiện giải quyết so với quy định Rất hài lòng 100%.

**Tiêu chí 7:** Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính Rất hài lòng 100%.

**Tiêu chí 8:** Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính Rất hài lòng 100%.

**Tiêu chí 9:** Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa Rất hài lòng 100%.

**Tiêu chí 10:** Mức độ công khai các thủ tục hành chính Rất hài lòng 100%.

**Tiêu chí 11:** Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân Rất hài lòng 100%.

**Tiêu chí 12:** Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền hài lòng 100%.

Tổng cộng có **100%** phiếu lấy ý kiến được đánh giá đạt mức **rất hài lòng** và **hài lòng**. Trong tháng quý 1 năm 2023, Bộ phận không nhận được đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân./.

**CHỦ TỊCH**

**Huỳnh Ngọc Dũng**