

Số: 1456/BC-UBND

Phước Hòa, ngày 27 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO

Tổng hợp kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường Phước Hòa

Căn cứ Quyết định số: 35/QĐ-UBND ngày 06/02/2023 của UBND phường Phước Hòa về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính phường Phước Hòa năm 2023.

Căn cứ Kế hoạch số 56/KH-UBND-ISO ngày 13/01/2023 duy trì, áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND phường năm 2023.

Căn cứ theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, UBND phường Phước Hòa đã triển khai khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường Phước Hòa, kết quả cụ thể như sau:

1. Dữ liệu về mẫu

- Quy mô mẫu: 352.

- Đối tượng khảo sát: Là tổ chức, cá nhân **đã có thực hiện thủ tục hành chính** tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường Phước Hòa trong năm 2023.

- Phương pháp khảo sát: khảo sát trực tiếp.

- Địa điểm khảo sát: Tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường.

- Mẫu phiếu khảo sát: *Đính kèm theo báo cáo*

- Dữ liệu mẫu chi tiết:

	Dữ liệu trống	Nam	Nữ	Tổng
Giới tính	9	163	180	352

	Dữ liệu trống	Từ 18-29	Từ 30 – 39	Từ 40 – 49	Từ 50 – 60	Trên 60	Tổng
Tuổi	10	18	66	91	121	46	352

	Dữ liệu trống	Nội trợ/Lao động tự do	Sinh viên	Công nhân	Nông dân	Cán bộ, công chức, viên chức	Kinh doanh	Nghỉ hưu	Khác	Tổng
Nghề nghiệp	6	34	37	78	10	44	67	31	45	352

2. Kết quả khảo sát

Tiêu chí	Mức độ đánh giá				
	Dữ liệu trống	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	ĐTB
Tiếp cận dịch vụ hành chính	4	18	78	252	2,67
Điều kiện phục vụ, tiếp đón	2	18	77	255	2,68

Tiêu chí	Mức độ đánh giá				
	Dữ liệu trống	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	ĐTB
Thủ tục hành chính	1	16	79	256	2,68
Sự phục vụ của cán bộ, công chức	5	7	77	263	2,74
Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	3	9	83	257	2,71
Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	4	8	85	255	2,71
Hài lòng chung	2	8	92	250	2,69

Chỉ số hài lòng (SIPS): **89,71%**

Ủy ban nhân dân phường Phước Hòa kính báo cáo./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Phòng Nội vụ TP.;
- BCĐ ISO phường;
- Lưu: VT, Tâm Anh.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Xuân Hiếu

PHIẾU LẤY Ý KIẾN NGƯỜI DÂN

TÊN TTHC:

MÃ SỐ DVC:.....

MÃ SỐ HỒ SƠ:.....

STT	Nội dung lấy ý kiến	Vui lòng chọn 01 đáp án			Ghi chú
1	Ông/Bà vui lòng cho biết tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật	<input type="checkbox"/> Ngắn hơn	<input type="checkbox"/> Bằng	<input type="checkbox"/> Dài hơn	
2	Ông/Bà vui lòng cho biết Thủ tục hành chính có được công khai đầy đủ, chính xác, kịp thời bằng cả 2 hình thức: Niêm yết tại trụ sở và trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh	<input type="checkbox"/> 2 hình thức	<input type="checkbox"/> 1 hình thức	<input type="checkbox"/> Không thực hiện	
3	Ông/Bà vui lòng cho biết số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	<input type="checkbox"/> Không, hồ sơ được tiếp nhận ngay, không phải bổ sung	<input type="checkbox"/> 1 lần	<input type="checkbox"/> Hơn 1 lần	
4	Ông/Bà vui lòng cho biết số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức mà Ông/Bà phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	<input type="checkbox"/> Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào khác để hoàn thiện hồ sơ	<input type="checkbox"/> 1 cơ quan	<input type="checkbox"/> Hơn 1 cơ quan	
5	Ông/Bà vui lòng cho biết thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> Tốt	<input type="checkbox"/> Bình thường	<input type="checkbox"/> Không tốt	

STT	Nội dung lấy ý kiến	Vui lòng chọn 01 đáp án			Ghi chú
6	Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình đối với các thông tin (thủ tục hành chính, quy định, quy hoạch, kế hoạch, cơ chế, chính sách...) do UBND phường cung cấp	<input type="checkbox"/> Hài lòng	<input type="checkbox"/> Bình thường	<input type="checkbox"/> Không hài lòng	
7	Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình đối với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường (không gian, trang thiết bị, cơ sở vật chất)	<input type="checkbox"/> Hài lòng	<input type="checkbox"/> Bình thường	<input type="checkbox"/> Không hài lòng	
8	Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường (về nội dung, thành phần hồ sơ, sự đơn giản, thuận tiện khi điền các thông tin vào tờ khai và nộp hồ sơ)	<input type="checkbox"/> Hài lòng	<input type="checkbox"/> Bình thường	<input type="checkbox"/> Không hài lòng	
9	Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình đối với việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (góp ý, phản ánh, kiến nghị) từ khách hàng của UBND phường	<input type="checkbox"/> Hài lòng	<input type="checkbox"/> Bình thường	<input type="checkbox"/> Không hài lòng	
10	Ông/Bà có hài lòng với sự phục vụ của UBND phường Phước Hòa không?	<input type="checkbox"/> Hài lòng	<input type="checkbox"/> Bình thường	<input type="checkbox"/> Không hài lòng	

Xin Ông/Bà vui lòng cung cấp thêm một số thông tin phục vụ phân tích dữ liệu:

- Giới tính người trả lời: Nam /Nữ

- Tuổi:

Từ 18 - 29	1	Từ 50 - 60	4
Từ 30 - 39	2	Trên 60	5
Từ 40 - 49	3		

- Nghề nghiệp:

Nội trợ/lao động tự do	1	Cán bộ, công chức, viên chức	5
Sinh viên	2	Kinh doanh	6
Công nhân	3	Nghỉ hưu	7
Nông dân	4	Khác	8

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của quý Ông/Bà!