

Số: /QĐ-UBND

Hòa Phong, ngày 01 tháng 11 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc công bố kết quả khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân,
tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 trên địa bàn xã**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HÒA PHONG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2019;

Căn cứ Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 07/6/2018 của UBND tỉnh Phú Yên về ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh;

Căn cứ Kế hoạch số Kế hoạch số 18/KH-UBND ngày 01/02/2023 của UBND xã về khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023.

Căn cứ báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 của UBND xã;

Theo đề nghị của Văn phòng – Thống kê UBND xã,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kết quả khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 trên địa bàn xã, như sau:

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS): 99,5%
- Chỉ số hài lòng về từng yếu tố:
 - Tiếp cận dịch vụ: 99,12%
 - Thủ tục hành chính: 99,3%
 - Công chức trực tiếp giải quyết công việc: 99,75%
 - Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: 99,67%
 - Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị: 99,62%

(Có phụ lục đính kèm)

Điều 2. Văn phòng – Thống kê UBND xã, các cán bộ, công chức, bộ phận có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như điều 2 ;
- Phòng Nội vụ;
- Đảng ủy; TT. HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Niêm yết bộ phận Một cửa;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đinh Thị Kim Tuyền

PHỤ LỤC

**Kết quả chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức
đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước**

(Ban hành Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND, ngày 01/11/2023 của UBND xã)

STT	Lĩnh vực	Chỉ số hài lòng chung	Tỷ lệ các mức độ đánh giá				
			Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	99,12	79,12	20	0,88		
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	97,5	79	18,5	2,5		
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	100	81	18,5	0,5		
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	100	75	25	0		
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	99,5	81,5	18	0,5		
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	99,3	94,7	4,6	0,7		
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ	100	92,5	7,5	0		
6	Thủ tục hành chính được niêm yết, công khai chính xác	100	97	3	0		
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	98,5	94,5	4	1,5		
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	99,5	94	5,5	0,5		
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	98,5	95,5	3	1,5		
III	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	99,75	96,58	3,17	0,25		
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	99,5	94,5	5	0,5		
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100	98,5	1,5	0		

12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	99,5	97	2,5	0,5		
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	100	97	3	0		
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100	96	4	0		
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	99,5	96,5	3	0,5		
IV	KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	99,67	96,17	3,5	0,33		
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	99,5	94,5	5	0,5		
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	100	96,5	3,5	0		
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	99,5	97,5	2	0,5		
V	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ	99,62	95	4,62	0,38		
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100	93	7	0		
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	99,5	95,5	4	0,5		
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	99,5	95	4,5	0,5		
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	99,5	96,5	3	0,5		
	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)	99,5	92,32	7,18	0,5		