

Số: 227/QĐ-UBND

Hòa Bình 1, ngày 01 tháng 11 năm 2022

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 2022 trên địa bàn xã

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HÒA BÌNH 1

Căn cứ Luật Tổ chức Chính Quyền địa phương năm 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 27/KH-UBND ngày 18/02/2022 của UBND xã Hòa Bình 1 về khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn xã;

Theo đề nghị của Công chức Văn phòng - thống kê 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 2022 trên địa bàn xã, như sau:

1. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS): 98,3%
2. Chỉ số hài lòng về từng yếu tố:
 - Tiếp cận dịch vụ: 96,9%
 - Thủ tục hành chính: 98,9%
 - Công chức trực tiếp giải quyết công việc: 98,3%
 - Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: 99,3%
 - Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị: 98,5%

(Có phụ lục kèm theo)

Điều 2. Văn phòng - thống kê xã, các cán bộ, công chức có liên quan căn cứ Quyết định thi hành.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ (b/c);
- Đảng ủy (b/c);
- TT. HĐND xã (b/c);
- CT, các PCT UBND xã;
- Như Điều 2 (t/h);
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lương Tấn Ngãi

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 227/QĐ-UBND ngày 01 tháng 11 năm 2022
của UBND xã Hòa Bình 1)

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	96,9	75,5	21,4	3,1	0	0
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	95,5	76	19,5	4,5	0	0
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	97	75	22	3	0	0
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	97,5	75	22,5	2,5	0	0
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	97,5	76	21,5	2,5	0	0
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	98,9	77,5	21,4	1,1	0	0
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ	99	78	21	1	0	0
6	Thủ tục hành chính được niêm yết, công khai chính xác	99	77	22	1	0	0
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	98,5	77	21,5	1,5	0	0
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	99	77,5	21,5	1	0	0
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	99	78	21	1	0	0
III	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	98,3	76,4	21,8	1,8	0	0
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	98	77	21	2	0	0

11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	98,5	77	21,5	1,5	0	0
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	98	76	22	2	0	0
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	99	76,5	22,5	1	0	0
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	97,5	75,5	22	2,5	0	0
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	98,5	76,5	22	1,5	0	0
IV	KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	99,3	76,7	22,7	0,7	0	0
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	76	23	1	0	0
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	99,5	77	22,5	0,5	0	0
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	99,5	77	22,5	0,5	0	0
V	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ	98,5	77,5	21,0	1,5	0	0
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	99	78	21	1	0	0
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	98,5	77,5	21	1,5	0	0
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	98,5	77,5	21	1,5	0	0
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	98	77	21	2	0	0
	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)	98,3	76,7	21,6	1,7	0	0