**UỶ BAN NHÂN DÂN CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**XÃ THỦY TÂN Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BIÊN BẢN**

**Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức và công dân trong quá trình giao dịch các TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Thủy Tân**

**quý I năm 2020**

Hôm nay ngày 31/3/2020 vào lúc 16h00 tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã, UBND xã tiến hành mở thùng phiếu khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức và công dân trong quá trình giao dịch các TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Thủy Tân quý I năm 2020.

**I. Thành phần tham dự:**

1. Bà Lương Thị Nha – PCT UBND xã, Chủ trì

2. Bà Đào Thị Như Ý – Công chức Văn phòng Thống kê, Thư ký

3. Ông Đỗ Viết Việt – Công chức Văn phòng Thống kê xã

4. Ông Phạm Nhật Quang – Công chức Tư pháp Hộ tịch xã

5. Ông Tô Văn Toản- Công chức ĐC-XD xã

6. Bà Hà Thị Màn- Công chức VH-XH xã

**II. Nội dung**

**1. Mục đích khảo sát:**

Nhằm đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Tạo điều kiện để tổ chức, cá nhân phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính. Nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của tổ chức, cá nhân để có những giải pháp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ tổ chức, cá nhân của đội ngũ cán bộ, công chức tọa môi trường làm việc thân thiện, nâng cao chất lượng các mặt hoạt động phục vụ tổ chức và công dân.

**2. Kết quả khảo sát: (có biểu mẫu kèm theo)**

Buổi mở thùng phiếu khảo sát kết thúc lúc 17h00 cùng ngày, biên bản được lập thành 02 bản và đã đọc lại cho mọi thành viên tham dự cùng nghe và thông qua./.

*Thủy Tân, ngày 31 tháng 3 năm 2020*

**Thư ký Chủ tọa**

**Các thành phần tham dự**

**UỶ BAN NHÂN DÂN CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**XÃ THUỶ TÂN Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BIỂU TỔNG HỢP PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG**

**Qúy I năm 2020**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Lĩnh vực** | **Số phiếu khảo sát** | **Nơi đón tiếp của TTHCC** | | | **Thái đô phục vụ, hướng dẫn giải quyết TTHC** | | | **Thái độ tiếp nhận & TKQ** | | | **Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả** | | | **Hồ sơ thủ tục hành chính** | | |
| **Rất hài lòng** | **Hài lòng** | **Không hài lòng** | **Rất hài lòng** | **Hài lòng** | **Không hài lòng** | **Rất hài lòng** | **Hài lòng** | **Không hài lòng** | **Đúng hẹn** | **Chậm hẹn nhưng chấp nhận được** | **Không đúng hẹn** | **Đơn giản** | **Cần giảm giấy tờ** | **Phức tạp** |
| 1 | Bảo trợ xã hội | 06 | 06 | 0 | 0 | 06 | 0 | 0 | 06 | 0 | 0 | 06 | 0 | 0 | 06 | 0 | 0 |
| 2 | Chứng thực | 33 | 30 | 03 | 0 | 29 | 04 | 0 | 30 | 03 | 0 | 33 | 0 | 0 | 30 | 03 | 0 |
| 3 | Hộ tịch | 25 | 23 | 02 | 0 | 22 | 03 | 0 | 22 | 03 | 0 | 25 | 0 | 0 | 25 | 0 | 0 |
| 4 | Nội vụ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Đất đai | 07 | 05 | 02 | 0 | 05 | 02 | 0 | 05 | 02 | 0 | 07 | 0 | 0 | 07 | 0 | 0 |
| 6 | Liên thông người có công | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Tổng** | | **71** | **64** | **07** | **0** | **62** | **09** | **0** | **63** | **08** | **0** | **71** | **0** | **0** | **68** | **03** | **0** |