

Số: /QĐ-UBND

Hòa Mỹ Tây, ngày 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 MỸ TÂY

Căn 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 23/KH-UBND ngày 20/2/2023 của UBND xã Hòa Mỹ Tây về tổ chức 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 Hòa Mỹ Tây;

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:

1. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS): 98,66%

2. Chỉ số hài lòng về từng yếu tố:

- Tiếp cận dịch vụ: 97,75%

- Thủ tục hành chính: 98,6%

- Công chức trực tiếp giải quyết công việc: 97,75%

- Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: 100%

- Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị: 100%

(Có phụ lục đính kèm)

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

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ;
- Đảng ủy;
- TT. HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Như Điều 3;
- Niêm yết bộ phận Một cửa;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Nguyên Vũ

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 tháng 11 năm 2023
của UBND xã Hòa Mỹ Tây)

| STT | Nội dung | Chỉ số hài lòng (%) |
|-------------|--|---------------------------|
| I. | TIẾP CẬN DỊCH VỤ | 97,75 |
| 1. | Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 97,5 |
| 2. | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 98 |
| 3. | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 98 |
| 4. | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 97,5 |
| II. | THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | 98,6 |
| 5. | Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 99 |
| 6. | Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 99 |
| 7. | Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 98 |
| 8. | Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 98 |
| 9. | Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định | 99 |
| III. | CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC | 97,75 |
| 10. | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 97,5 |
| 11. | Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 98,5 |
| 12. | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến | 97 |
| 13. | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 97,5 |
| 14. | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 98 |
| 15. | Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 98 |
| IV. | KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | 100 |
| 16. | Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định | 100 |

| | | |
|-----------|---|--------------|
| 17. | Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 100 |
| 18. | Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 100 |
| V | TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ | 100 |
| 19. | Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị | 100 |
| 20. | Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị | 100 |
| 21. | Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị | 100 |
| 22. | Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị | 100 |
| VI | SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH | 98.66 |