

Số: 09/BC-VP

Thừa Thiên Huế, ngày 31 tháng 10 năm 2017

THÔNG BÁO

Kết quả khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận TN&TKQ

Thực hiện Quyết định số 469/QĐ-UBND ngày 05/3/2015 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về ban hành quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh; Căn cứ Kế hoạch số 3063/KH-CCHC ngày 30/12/2016 về việc ban hành Kế hoạch CCHC năm 2017 của Sở trong đó có nhiệm vụ tổ chức khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng đối với công dân, tổ chức đơn vị khi đến giao dịch thực hiện các TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan Sở Giáo dục và Đào tạo;

Bộ phận TN&TKQ hồ sơ một cửa của Sở GD&ĐT thông báo kết quả lấy phiếu đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đến giải quyết thủ tục hành chính trong năm 2017 như sau:

1. Đối tượng và phương pháp và thời gian khảo sát

1.1 Đối tượng

Các cá nhân, tổ chức, đơn vị khi đến giao dịch thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ của Sở

1.2 Phương pháp

- Lấy ý kiến thăm dò và điền thông tin được in sẵn tại phiếu khảo sát thông qua bộ câu hỏi gợi ý

- Cá nhân, tổ chức đơn vị đánh dấu “X” vào ô lựa chọn để trả lời các câu hỏi

1.3 Thời gian: Từ tháng 6/2017 đến tháng 10/2017

2. Kết quả khảo sát

- Số phiếu phát ra: 100 phiếu

- Số phiếu thu vào: 97 phiếu, tỷ lệ 97%

- Trong số 97 phiếu thu được kết quả như sau:

2.1. Mức độ thuận tiện

- Thuận tiện: 47 phiếu, chiếm tỉ lệ 47%.

- Bình thường : 43 phiếu, chiếm tỷ lệ 43%

- Không thuận tiện : 7 phiếu, chiếm tỷ lệ 7%

2.2. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.

- Không hài lòng: 0 phiếu, chiếm tỷ lệ 0 %

- Bình thường: 35 phiếu, chiếm tỷ lệ 35 %

- Hài lòng : 45 phiếu, chiếm tỷ lệ 45 %

- Rất hài lòng: 17 phiếu, chiếm tỷ lệ 17 %

2.3. Giải quyết thủ tục hành chính.

- Không hài lòng: 1 phiếu, chiếm tỷ lệ 1 %

- Bình thường: 45 phiếu, chiếm tỷ lệ 45 %
- Hải lòng: 37 phiếu, chiếm tỷ lệ 37 %
- Rất hải lòng : 14 phiếu, chiếm tỷ lệ 14 %

2.4. Trả kết quả thủ tục hành chính.

- Không hải lòng: 0 phiếu, chiếm tỷ lệ 0 %
- Bình thường: 32 phiếu, chiếm tỷ lệ 32 %
- Hải lòng: 47 phiếu, chiếm tỷ lệ 47 %
- Rất hải lòng: 18 phiếu, chiếm tỷ lệ 18 %

2.5. Đánh giá mức độ hải lòng chung.

- Hải lòng : 90 ý kiến, Tỷ lệ 90%
- Tương đối hải lòng nhưng chất lượng còn hạn chế: 6 ý kiến, Tỷ lệ 6%
- Không hải lòng: 1 ý kiến, tỷ lệ 1%

3. Ý kiến khác về đề xuất các biện pháp để nâng cao chất lượng phục vụ và đội ngũ cán bộ công chức làm việc tại bộ phận TN&TKQ

1. Hầu hết các phiếu góp ý của công dân, tổ chức đều yêu cầu cần thiết phải rút ngắn về thời gian giải quyết, nhanh gọn hơn nữa trong việc giải quyết các TTHC

2. Đối với cán bộ làm công tác tiếp nhận và trả kết quả cần giữ nguyên tác phong và thái độ như hiện nay

3. Đa số các phiếu thăm dò đều nhận xét hải lòng về chất lượng phục vụ và đội ngũ cán bộ công chức làm việc tại bộ phận TN&TKQ của Sở.

Trên đây là kết quả tổng hợp đánh giá về khảo sát thăm dò lấy ý kiến mức độ hải lòng của tổ chức, cá nhân đến giao dịch giải quyết các thủ tục liên quan đến thủ tục hành chính của Sở trong năm 2017. Bộ phận TN&TKQ hồ sơ thông báo đến các cơ quan, tổ chức cá nhân được biết.

Nơi nhận:

- BGD Sở;
- Các phòng ban Sở;
- Website ngành(để công bố)
- Lưu: VT, BP TN&TKQ.

**TM. Bộ phận TN&TKQ
CHÁNH VĂN PHÒNG**



Chín Nguyễn Khánh