

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN HUỐNG HÓA**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: **79** /UBND-NV

Hướng Hóa, ngày **18** tháng **01** năm 2019

V/v đơn đốc triển khai khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện;
- Chủ tịch UBND các xã, thị trấn.

Ngày 22/10/2018 UBND huyện đã ban hành Kế hoạch 441/KH-UBND về việc thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn huyện Hướng Hóa nhưng qua theo dõi đến nay nhiều cơ quan, đơn vị vẫn chưa triển khai thực hiện.

UBND huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị có cung cấp dịch vụ hành chính công, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tiến hành khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng, định kỳ tổng hợp báo cáo theo mẫu đính kèm.

Các nội dung số liệu trên gửi về Ủy ban nhân dân huyện (qua phòng Nội vụ) bằng văn bản giấy và bản điện tử (file word đến địa chỉ: votrannhan.huonghoa@quangtri.gov.vn) tại báo cáo công tác cải cách hành chính 6 tháng và năm để kịp thời tổng hợp báo cáo UBND tỉnh theo quy định.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Đặng Trọng Vân

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /

....., ngày tháng năm 201....

BÁO CÁO

**Tổng hợp kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức
đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước
(Thời gian: từ 01/.../201.....đến 01/.../201...)**

(Đính kèm Công văn số...../UBND-NV ngày/01/2019 của UBND huyện Hướng Hóa)

1. Tổng số hồ sơ giao dịch đã trả kết quả:.....hồ sơ
2. Tổng số phiếu khảo sát thu về:.....phiếu; đạt tỷ lệ.....%
Trong đó có.....cá nhân, hộ gia đình,.....tổ chức, doanh nghiệp

TT	Nội dung	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Ghi chú
1	Nơi đón tiếp của Bộ...						
2	Thủ tục hành chính...						
3	Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức...						
4	Số lần ông/bà phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện....	(01 lần)	(02 lần)	(03 lần)			
5	Thời gian xử lý						
6	Hồ sơ, TTHC, dịch vụ hành chính....	(đơn giản)	(phức tạp)	(cần cắt giảm)			
...							

7. Ý kiến khác

- Có.....ý kiến khen ngợi (ghi rõ nội dung)
- Cóý kiến chỉ ra những thiếu, tiêu cực (ghi rõ nội dung)
- Có.....ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng phục vụ (ghi rõ nội dung)

Ví dụ: - Có 55 phiếu khảo sát (40 phiếu cá nhân, 15 doanh nghiệp)/150 tổng số hồ sơ giao dịch đã trả kết quả. Đạt tỷ lệ 36,66%

- Tại nội dung nơi đón tiếp (Rất hài lòng 15 phiếu, Hài lòng 10 phiếu, bình thường 5 phiếu, không hài lòng 15 phiếu, rất không hài lòng 10 phiếu)

8. Những biện pháp khắc phục của cơ quan, đơn vị và kiến nghị đề xuất

.....