

Số: 43 /BC-VP

Thừa Thiên Huế, ngày 30 tháng 1 năm 2016

BÁO CÁO
TỔNG HỢP ĐÁNH GIÁ CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về công tác tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, Văn phòng Thanh tra tỉnh tổng hợp kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả từ ngày 01/01/2016 đến ngày 31/12/2016 như sau:

- Tổng số tổ chức, cá nhân đến giao dịch: 24 lượt, trong đó: tổ chức 0 lượt, cá nhân 24 lượt.

- Tổng số Phiếu khảo sát mức độ hài lòng khách hàng về dịch vụ hành chính công: 10 phiếu.

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng khách hàng về dịch vụ hành chính công như sau:

I. ĐÁNH GIÁ VỀ CÔNG CHỨC TIẾP NHẬN

TT	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá
1	Quý khách đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?	Rất lịch sự và đúng mực: 3/10 phiếu Lịch sự, dễ gần, dễ hỏi: 7/10 phiếu
2	Quý khách đánh giá như thế nào về cách hướng dẫn hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?	Rất tận tình, rõ ràng, chu đáo: 8/10 phiếu Tận tình, rõ ràng: 02/10 phiếu
3	Quý khách có hài lòng về sự phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?	Rất hài lòng: 3/10 phiếu Hài lòng: 7/10 phiếu

4	Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với cán bộ tiếp nhận hồ sơ (từ 1 đến 5 tương ứng với mức độ từ ít hài lòng đến hài lòng nhất)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
					8/10 phiếu	2/10 phiếu
		<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8 1/10 phiếu	<input type="checkbox"/> 9 6/10 phiếu	<input type="checkbox"/> 10 3/10 phiếu

II. ĐÁNH GIÁ BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

TT	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá
1	Quý khách có hài lòng về nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không?	Rộng rãi, thoáng mát, lịch sự: 10/10 phiếu
2	Khi đến bộ phận Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Quý khách đợi bao nhiêu lâu để gặp cán bộ tiếp, làm việc?	Đến là gặp được ngay: 10/10 phiếu
3	Công việc của Quý khách có được giải quyết đúng hẹn không?	Sớm hẹn: 3/10 phiếu Đúng hẹn: 7/10 phiếu
4	Trước khi nộp hồ sơ Quý khách phải đến mấy lần?	Đến nộp ngay: 10/10 phiếu
5	Từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả, Quý khách đã đi lại với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính mấy lần?	01 - 02 lần: 10/10 phiếu
6	Lý do Quý khách phải chi trả thêm một khoản tiền (như: thù lao, môi giới, tư vấn, giúp đỡ, “bồi dưỡng” công chức,...) ngoài quy định khi giải quyết công việc?	Không phải chi trả thêm: 10/10 phiếu
7	Số cơ quan Quý khách phải đến để giải quyết một thủ tục hành chính	1 nơi: 10/10 phiếu

8	Quý khách đánh giá mức độ hài lòng chung đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị	Rất hài lòng: 4/10 phiếu Hài lòng: 6/10 phiếu				
9	Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với cơ quan, đơn vị (từ 1 đến 10 tương ứng với mức độ từ ít hài lòng đến hài lòng nhất)	<input type="checkbox"/> 8: 1 phiếu	<input type="checkbox"/> 9: 6 phiếu	<input type="checkbox"/> 10: 3 phiếu		

Nơi nhận:

- Chánh Thanh tra, các Phó Chánh Thanh tra;
- Các phòng nghiệp vụ;
- Bộ phận TN&TKQ;
- Lưu: VT.

CHÁNH VĂN PHÒNG



Đinh Thị Như Hiền