

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi giải quyết TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Cẩm Hưng**

Thực hiện Quyết định số 52/2019/QĐ – UBND của Ủy ban nhân dân tỉnh và Công văn số 2036/UBND – NV, của Ủy ban nhân dân huyện Cẩm Xuyên ngày 21 tháng 7 năm 2020 về việc triển khai thực hiện khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC các xã thị trấn. UBND xã Cẩm Hưng đã chỉ đạo các công chức chuyên môn trực tiếp dân tại bộ phận một cửa từ tháng 8 năm 2020 tiến hành thực hiện quy trình bỏ phiếu lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

**I .Về điều kiện cơ sở vật chất tại phòng một cửa:** Phòng một cửa UBND xã Cẩm Hưng có diện tích trên 40m<sup>2</sup>, có đầy đủ hệ thống cơ sở vật chất và các trang thiết bị đảm bảo các điều kiện tốt nhất cho các công chức chuyên môn thực hiện nhiệm vụ tiếp dân và giao dịch tại bộ phận một cửa.

### **II. Về kết quả thực hiện lấy phiếu đánh giá cụ thể như sau:**

**1. Thủ tục thuộc lĩnh vực Văn phòng:** Trong tháng 11/2021 có 5 phiếu góp ý trong đó:

1.1. Đánh giá về cơ sở vật chất:

- Có 5 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có không phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

1.2. Đánh giá về thái độ phục vụ, chất lượng hướng dẫn của công chức:

- Có 5 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có không phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

1.3 Đánh giá về thời gian giải quyết TTHC và trả kết quả:

- Có không phiếu không có phiếu hẹn trả kết quả

- Có không Phiếu kết quả giải quyết trả trước so với thời gian ghi trên phiếu

- Có 5 phiếu kết quả giải quyết trả đúng với thời gian ghi trên phiếu

- Có không phiếu kết quả giải quyết trả sau thời gian ghi trên phiếu hện.

1.4. Đánh giá kết quả giải quyết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

- Có 5 phiếu đánh giá rất hài lòng

- Có không phiếu đánh giá hài lòng

- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng

- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

1.5. Về ý kiến góp ý khác: không có ý kiến khác.

2. **Thủ tục thuộc lĩnh vực Tư pháp** : Trong tháng 11/2021 có 5 phiếu góp ý trong đó:

2.1. Đánh giá về cơ sở vật chất:

- Có 5 phiếu đánh giá rất hài lòng

- Có không phiếu đánh giá hài lòng

- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng

- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

2.2. Đánh giá về thái độ phục vụ, chất lượng hướng dẫn của công chức:

- Có 5 phiếu đánh giá rất hài lòng

- Có không phiếu đánh giá hài lòng

- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng

- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

23. Đánh giá về thời gian giải quyết TTHC và trả kết quả:

- Có không phiếu không có phiếu hện trả kết quả

- Có không Phiếu kết quả giải quyết trả trước so với thời gian ghi trên phiếu

- Có 5 phiếu kết quả giải quyết trả đúng với thời gian ghi trên phiếu

- Có không phiếu kết quả giải quyết trả sau thời gian ghi trên phiếu hện.

2.4. Đánh giá kết quả giải quyết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

- Có 5 phiếu đánh giá rất hài lòng

- Có không phiếu đánh giá hài lòng

- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

2.5. Về ý kiến góp ý khác: không có ý kiến khác.

**3.Thủ tục thuộc lĩnh vực Tài nguyên Môi trường :** Trong tháng 11/2021 có 5 phiếu góp ý trong đó:

3.1. Đánh giá về cơ sở vật chất:

- Có không phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có 5 phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

3.2. Đánh giá về thái độ phục vụ, chất lượng hướng dẫn của công chức:

- Có không phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có 5 phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

3.3 Đánh giá về thời gian giải quyết TTHC và trả kết quả:

- Có không phiếu không có phiếu hẹn trả kết quả
- Có không Phiếu kết quả giải quyết trả trước so với thời gian ghi trên phiếu
- Có 5 phiếu kết quả giải quyết trả đúng với thời gian ghi trên phiếu
- Có không phiếu kết quả giải quyết trả sau thời gian ghi trên phiếu hẹn.

3.4. Đánh giá kết quả giải quyết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

- Có không phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có 5 phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

3.5. Về ý kiến góp ý khác: không có ý kiến khác.

**4.Thủ tục thuộc lĩnh vực Công an :** Trong tháng 11/2021 có 5 phiếu góp ý trong đó:

4.1. Đánh giá về cơ sở vật chất:

- Có 3 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có 2 phiếu đánh giá hài lòng

- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

4.2. Đánh giá về thái độ phục vụ, chất lượng hướng dẫn của công chức:

- Có 5 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có không phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

4.3 Đánh giá về thời gian giải quyết TTHC và trả kết quả:

- Có không phiếu không có phiếu hẹn trả kết quả
  - Có không Phiếu kết quả giải quyết trả trước so với thời gian ghi trên phiếu
  - Có 5 phiếu kết quả giải quyết trả đúng với thời gian ghi trên phiếu
  - Có không phiếu kết quả giải quyết trả sau thời gian ghi trên phiếu
- hẹn.

4.4. Đánh giá kết quả giải quyết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

- Có 3 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có 2 phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

4.5. Về ý kiến góp ý khác: không có ý kiến khác.

**5.Thủ tục thuộc lĩnh vực Chính sách :** Trong tháng 11/2021 có 6 phiếu góp ý trong đó:

5.1. Đánh gia về cơ sở vật chất:

- Có 5 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có 1 phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

5.2. Đánh giá về thái độ phục vụ, chất lượng hướng dẫn của công chức:

- Có 4 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có 2 phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

5.3 Đánh giá về thời gian giải quyết TTHC và trả kết quả:

- Có không phiếu không có phiếu hẹn trả kết quả
- Có không Phiếu kết quả giải quyết trả trước so với thời gian ghi trên phiếu
- Có 6 phiếu kết quả giải quyết trả đúng với thời gian ghi trên phiếu
- Có không phiếu kết quả giải quyết trả sau thời gian ghi trên phiếu hẹn.

5.4. Đánh giá kết quả giải quyết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

- Có 6 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có không phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

5.5. Về ý kiến góp ý khác: không có ý kiến khác.

Trên đây là báo cáo kết quả lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Cẩm Hưng./.

**Nơi nhận:**

- UBND huyện (b/c);
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Đình Hoạt**

*Cẩm Hưng, ngày 25 tháng 11 năm 2021*

**BIÊN BẢN KIỂM PHIẾU**

**Kết quả lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi  
giải quyết TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Cẩm Hưng**

Hôm nay, ngày 25 tháng 11 năm 2021 vào lúc 16h40, tại phòng một của ủy ban nhân dân xã Cẩm Hưng. Tiến hành kiểm phiếu lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Cẩm Hưng.

**\*Tổ kiểm phiếu gồm các ông, bà có tên sau:**

1. Ông Đặng Hữu Tiến Phó chủ tịch UBND xã - Tổ trưởng
2. Ông Ngô Trí Huyền - Công chức Văn phòng thống kê – Thư ký
3. Ông Hà Huy Minh - Chủ tịch UBMTTQ xã - Thành viên giám sát
4. Ông Lê Công Cương – Chủ tịch Hội CCB xã – Thành viên giám sát.

**\*Tiến hành kiểm phiếu kết quả như sau:**

- Số phiếu phát ra: 26 phiếu
- Số phiếu thu về: 26 phiếu
- Số phiếu hợp lệ: 26 phiếu
- Số phiếu không hợp lệ: không.

**\* Kết quả cụ thể đối với các ngành như sau:**

**1. Lĩnh vực Văn phòng: Có 5 phiếu góp ý trong đó:**

**1.1. Đánh giá về cơ sở vật chất:**

- Có 5 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có không phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

**1.2. Đánh giá về thái độ phục vụ, chất lượng hướng dẫn của công chức:**

- Có 5 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có không phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng

- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

1.3 Đánh giá về thời gian giải quyết TTHC và trả kết quả:

- Có không phiếu không có phiếu hẹn trả kết quả
- Có không Phiếu kết quả giải quyết trả trước so với thời gian ghi trên phiếu
- Có 5 phiếu kết quả giải quyết trả đúng với thời gian ghi trên phiếu
- Có không phiếu kết quả giải quyết trả sau thời gian ghi trên phiếu hẹn.

1.4. Đánh giá kết quả giải quyết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

- Có 5 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có không phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

1.5. Về ý kiến góp ý khác: không có ý kiến khác.

**2. Thủ tục thuộc lĩnh vực Tư pháp : Có 5 phiếu góp ý trong đó:**

2.1. Đánh giá về cơ sở vật chất:

- Có 5 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có không phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

2.2. Đánh giá về thái độ phục vụ, chất lượng hướng dẫn của công chức:

- Có 5 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có không phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

2.3. Đánh giá về thời gian giải quyết TTHC và trả kết quả:

- Có không phiếu không có phiếu hẹn trả kết quả
- Có không Phiếu kết quả giải quyết trả trước so với thời gian ghi trên phiếu
- Có 5 phiếu kết quả giải quyết trả đúng với thời gian ghi trên phiếu
- Có không phiếu kết quả giải quyết trả sau thời gian ghi trên phiếu hẹn.

2.4. Đánh giá kết quả giải quyết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

- Có 5 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có không phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

2.5. Về ý kiến góp ý khác: không có ý kiến khác.

**3.Thủ tục thuộc lĩnh vực Tài nguyên Môi trường : Có 5 phiếu góp ý trong đó:**

3.1. Đánh giá về cơ sở vật chất:

- Có không phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có 5 phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

3.2. Đánh giá về thái độ phục vụ, chất lượng hướng dẫn của công chức:

- Có không phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có 5 phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

3.3 Đánh giá về thời gian giải quyết TTHC và trả kết quả:

- Có không phiếu không có phiếu hẹn trả kết quả
- Có không Phiếu kết quả giải quyết trả trước so với thời gian ghi trên

phiếu

- Có 5 phiếu kết quả giải quyết trả đúng với thời gian ghi trên phiếu
- Có không phiếu kết quả giải quyết trả sau thời gian ghi trên phiếu

hẹn.

3.4. Đánh giá kết quả giải quyết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

- Có không phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có 5 phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

3.5. Về ý kiến góp ý khác: không có ý kiến khác.

**4.Thủ tục thuộc lĩnh vực Công an : Có 5 phiếu góp ý trong đó:**

4.1. Đánh giá về cơ sở vật chất:

- Có 3 phiếu đánh giá rất hài lòng



- Có 2 phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

4.2. Đánh giá về thái độ phục vụ, chất lượng hướng dẫn của công chức:

- Có 5 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có không phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

4.3 Đánh giá về thời gian giải quyết TTHC và trả kết quả:

- Có không phiếu không có phiếu hẹn trả kết quả
  - Có không phiếu kết quả giải quyết trả trước so với thời gian ghi trên phiếu
  - Có 5 phiếu kết quả giải quyết trả đúng với thời gian ghi trên phiếu
  - Có không phiếu kết quả giải quyết trả sau thời gian ghi trên phiếu
- hẹn.

4.4. Đánh giá kết quả giải quyết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

- Có 3 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có 2 phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

4.5. Về ý kiến góp ý khác: không có ý kiến khác.

## **5.Thủ tục thuộc lĩnh vực Chính sách : Có 6 phiếu góp ý trong đó**

5.1. Đánh giá về cơ sở vật chất:

- Có 5 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có 1 phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

5.2. Đánh giá về thái độ phục vụ, chất lượng hướng dẫn của công chức:

- Có 4 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có 2 phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

5.3 Đánh giá về thời gian giải quyết TTHC và trả kết quả:

- Có không phiếu không có phiếu hẹn trả kết quả
- Có không Phiếu kết quả giải quyết trả trước so với thời gian ghi trên phiếu
- Có 6 phiếu kết quả giải quyết trả đúng với thời gian ghi trên phiếu
- Có không phiếu kết quả giải quyết trả sau thời gian ghi trên phiếu hẹn.

5.4. Đánh giá kết quả giải quyết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

- Có 6 phiếu đánh giá rất hài lòng
- Có không phiếu đánh giá hài lòng
- Có không phiếu đánh giá chưa thực sự hài lòng
- Có không phiếu đánh giá không hài lòng.

5.5. Về ý kiến góp ý khác: không có ý kiến khác.

Tổ kiểm phiếu đã làm việc nghiêm túc, chính xác và đúng quy Trình Biên bản này lập xong vào hồi 17 giờ 30 phút cùng ngày và được lập thành 2 bản.

THƯ KÝ

TỔ TRƯỞNG

**Ngô Trí Huyền**

**Đặng Hữu Tiến**

Thành viên giám sát 1

Thành viên giám sát 2

**Hà Huy Minh**

**Lê Công Cường**