

Số: /KH-UBND

Nghi Vạn, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

Đo lường sự hài lòng của tổ chức, người dân khi thực hiện dịch vụ công trên địa bàn xã Nghi Vạn năm 2024

Trong năm 2023, UBND xã Nghi Vạn đã triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân tại Bộ phận Một cửa xã, mức độ hài lòng đạt 99.7%. Kết quả đạt được tuy chưa phản ánh đầy đủ sự đánh giá thực chất của người dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính tuy nhiên, hoạt động này cũng đã đánh dấu sự thay đổi trong nhận thức của chính quyền cấp xã trong việc giải quyết quyền lợi của người dân, tổ chức.

Tiếp tục phát huy các kết quả đạt được và khắc phục những mặt tồn tại hạn chế trong việc giải quyết thủ tục hành chính nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ của Bộ phận Một cửa theo Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. Thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 trên địa bàn, UBND xã ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của các tổ chức, người dân khi thực hiện dịch vụ công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã năm 2024, cụ thể:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Sự hài lòng của khách hàng là tiêu chuẩn quan trọng nhất để đánh giá hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO TCVN 9001:2015 của UBND xã. Việc triển khai hoạt động này giúp UBND xã nhìn nhận tổng thể hoạt động của toàn thể cơ quan thông qua việc nhận xét, góp ý của các đơn vị, doanh nghiệp và người dân thụ hưởng những dịch vụ do cơ quan hành chính cung cấp, qua đó xác định được những cơ hội để cải tiến hệ thống chất lượng được tốt hơn.

2. Yêu cầu

- Đánh giá kết quả thực hiện công vụ của cán bộ, công chức, trên cơ sở đó đánh giá hiệu quả thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức; khắc phục, chấn chỉnh kịp thời chất lượng phục vụ, đồng thời hướng tới sự hài lòng cao nhất của các tổ chức doanh nghiệp và người dân khi thực hiện dịch vụ hành chính công. Đảm bảo số lượng phiếu phát ra đạt từ 30 % tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết ở tất cả các bộ phận. Tỷ lệ hài lòng đạt tỷ lệ 95% ở tất cả các lĩnh vực. Riêng lĩnh vực đất đai, xây dựng đạt tỷ lệ từ 90 %, mức độ hài lòng của người dân về cung cấp dịch vụ Y tế, giáo dục công lập đạt trên 90 %.

- Đánh giá thực chất hiệu quả hoạt động công tác cải cách hành chính năm 2024, trên cơ sở đó đánh giá rõ người, rõ việc trong thực thi công vụ của các cán bộ, công chức UBND xã.

3. Đối tượng thực hiện

Các tổ chức, doanh nghiệp thực hiện giao dịch tại Bộ phận TN&TKQ của UBND xã thực hiện đánh giá qua các hình thức: qua Hệ thống Thông tin và giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An

4. Cách thức thực hiện

Đánh giá online: qua Hệ thống đánh giá hài lòng của Hệ thống thông tin và giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An, qua hệ thống Google form được niêm yết tại Bộ phận TN&TKQ xã, nhà văn hóa các thôn xóm

Đánh giá trực tiếp: Qua Hệ thống đánh giá hài lòng được trang bị tại Bộ phận Một cửa xã; qua dịch vụ bưu chính hoặc bằng phiếu đánh giá trực tiếp.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

- Văn phòng – thống kê UBND xã tham mưu xây dựng kế hoạch, hướng dẫn cách thức đánh giá online (In mã Qrcode trang đánh giá hài lòng trên Hệ thống Thông tin và giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An, in mẫu phiếu đánh giá hài lòng trực tiếp trình Chủ tịch UBND xã phê duyệt.

- Trực tiếp: Văn phòng – thống kê UBND in sẵn mẫu phiếu, đóng dấu treo UBND xã, phát cho các tổ chức, người dân khi thực hiện xong thủ tục hành chính.

- Online:

- Đánh giá qua chuyên mục đánh giá sự hài lòng của người dân của Hệ thống thông tin và giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An ngay khi thực hiện thủ tục hành chính và sau khi nhận kết quả thủ tục hành chính.

+ Thực hiện tạo form trên Googdriver, Tài khoản email bpmotcuanghiloc@gmail.com, Qua trang zalo công vụ: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Nghi Lộc. Đến ngày 15 hàng tháng chốt số liệu, chuyển sang form mới để thuận lợi cho việc tổng hợp, đánh giá kết quả (*Phục vụ đánh giá đối với các thủ tục hành chính chưa có quy trình được xây dựng trên Hệ thống Thông tin và giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An*)

- Văn phòng – thống kê UBND xã cùng các công chức trực tại Bộ phận Một cửa xã tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính vào các ngày trực, có trách nhiệm chủ động phát phiếu cũng như hướng dẫn người dân quét mã QR hoặc tích chọn vào đường link để bình chọn, đánh giá, góp ý sau khi thực hiện xong thủ tục hành chính.

2. Cách thức triển khai

- Thực hiện nghiêm túc việc niêm yết công khai mã QR – Code; đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại xã để báo cáo kết quả thực hiện lên cấp trên.

- Khi tiếp nhận hoặc trả kết quả giải quyết TTHC, công chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm hướng dẫn người dân đánh giá thái độ phục vụ, kết quả xử lý thủ tục hành chính của các lĩnh vực chuyên môn và các bộ phận liên quan. Lĩnh vực nào có số lượt đánh giá thấp, công chức phụ trách tiếp nhận lĩnh vực đó phải chịu trách nhiệm.

- 100% các lĩnh vực có tiếp nhận hồ sơ của người dân, tổ chức thực hiện phát phiếu lấy ý kiến của người dân, đảm bảo số phiếu phát ra đạt tỷ lệ từ 20% trở lên so với số lượng hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại cấp xã. Phiếu và thùng phiếu của xã, mã QR phải được để nơi thuận tiện, có biển hướng dẫn và để tại khu vực tiếp nhận hồ sơ của công chức phụ trách để người dân có thể nhận phiếu, điền các thông tin. Tăng cường công tác tuyên truyền, dán mã QR-CODE tại các nhà văn hóa xóm để kịp thời ghi nhận ý kiến phản ánh của người dân trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

3. Công tác phối hợp

- Văn phòng – thông kê UBND xã gửi mã QR, mẫu phiếu cho Bưu điện xã thực hiện phối hợp việc phát phiếu đo lường sự hài lòng/quét mã QR để đánh giá khi thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính theo Mẫu số 03 và Mẫu biên bản bàn giao kèm theo. Hàng tháng Bưu điện huyện tổng hợp, bàn giao phiếu cho Văn phòng UBND xã, Văn phòng tổng hợp 2 hình thức đánh giá, báo cáo UBND huyện trong cuộc họp định kỳ.

- Công chức văn hóa – chính sách làm tốt công tác tuyên truyền, viết tin bài triển khai thực hiện tốt kế hoạch và công tác công khai, minh bạch, thân thiện gần dân trong giải quyết thủ tục hành chính. Tích cực tuyên truyền việc thực hiện đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua môi trường mạng để đánh giá đúng kết quả, chất lượng giải quyết hồ sơ theo thời gian thực.

4. Công tác báo cáo định kỳ

- Công chức chuyên trách Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã có trách nhiệm tổng hợp các phiếu góp ý trước ngày 10 hàng tháng, Đối với các ý kiến phản ánh có tính chất phức tạp, cần xác minh thông tin, chậm nhất đến ngày 20 hàng tháng có báo cáo giải trình các ý kiến người dân phản ánh. Trưởng Bộ phận Một cửa chịu trách nhiệm báo cáo tình hình và đề xuất các giải pháp cho Chủ tịch UBND xã để chỉ đạo, chấn chỉnh các công chức chuyên môn qua cuộc họp UBND định kỳ.

- Văn phòng – thông kê UBND xã phân tích các khiếu nại, ý kiến các nhận xét của các tổ chức, doanh nghiệp và người dân, các đánh giá của của các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc phối hợp, hỗ trợ với UBND xã trên cơ sở đó chỉ đạo các công chức cải tiến, nâng cao hiệu quả hoạt động nhằm đáp ứng các yêu cầu chính đáng của người dân.

5. Phương pháp thực hiện

- + Qua Google form
- + Phát phiếu thăm dò trực tiếp

Mẫu phiếu thăm dò, đánh giá trực tiếp: (Phụ lục kèm theo)

- Mẫu số 2: Áp dụng đối với UBND xã
- + Qua Hệ thống hài lòng được trang bị tại Bộ phận Một cửa
- + **Qua Hệ thống Thông tin và QCTTHC tỉnh Nghệ An**

Trong các hình thức trên, ưu tiên đánh giá hài lòng qua hình thức đánh giá qua Qua Hệ thống Thông tin và giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An để phục vụ cho việc đánh giá thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp hàng tháng, hàng năm.

6. Kinh phí thực hiện: Có dự toán kinh phí kèm theo

7. Cách thức đánh giá:

7.1. Đánh giá sự hài lòng qua Hệ thống thông tin và giải quyết thủ tục hành chính Tỉnh Nghệ An

Người dân, doanh nghiệp đăng nhập vào trang <https://dichvucong.nghean.gov.vn/>
Chọn mục **ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG**

Hoặc mở zalo, quét mã QR code sau để đăng nhập cho thuận tiện :



Đánh giá cơ quan giải quyết thủ tục hành chính : Chọn UBND huyện Nghi Lộc và điền đầy đủ các thông tin có tích dấu (*) ở các bước tiếp theo :



ĐÁNH GIÁ CƠ QUAN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Vui lòng chọn đơn vị thực hiện đánh giá

Cơ quan

Số CMND

Số hồ sơ (*)

Số điện thoại (*)

Mã xác nhận (*)

qmnan
Đổi mã xác nhận khác

Đánh giá mức độ hài lòng.

- Rất hài lòng
 Hài lòng
 Chưa hài lòng

*** Để nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại tỉnh Nghệ An, Kính mong Quý Ông/Bà dành thời gian để đánh giá chất lượng phục vụ, dịch vụ hành chính công mà Quý Ông/Bà đã hoặc đang thực hiện tại tỉnh Nghệ An. Sự góp ý của Quý Ông/Bà sẽ giúp cho dịch vụ hành chính công tại tỉnh Nghệ An ngày càng hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

7.2. Đánh giá trực tiếp qua Hệ thống đánh giá sự hài lòng của người dân

+ Người dân khi đến giao dịch được cấp 1 số thứ tự, số thứ tự này được kết nối với hồ sơ của người dân. Sau khi hoàn tất giao dịch với công chức tiếp nhận hồ sơ, người dân thực hiện đánh giá ngay bằng 3 biểu tượng khuôn mặt có trên màn hình cảm ứng được lắp đặt tại quầy: Rất hài lòng, Hài lòng, Không hài lòng.

7.3. Đánh giá qua Hệ thống Google Form

Thực hiện quét mã zalo và điền vào form qua nhóm Zalo Đánh giá khi thực hiện thủ tục hành chính tại huyện Nghi Lộc



III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND chủ trì, đôn đốc các công chức chuyên môn thực hiện kế hoạch, triển khai kế hoạch đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp và người dân để đánh giá hiệu quả thực hiện công tác cải cách hành chính ở xã. Định kỳ hàng tháng báo cáo số liệu, kết quả triển khai trong họp UBND xã định kỳ và Báo cáo về Văn phòng HĐND-UBND huyện qua bảng tổng hợp số liệu hàng tháng.

3. Ban Tài chính - Kế toán tham mưu UBND xã bố trí kinh phí triển khai kế hoạch theo tiến độ.

4. Các thành viên UBND xã chịu trách nhiệm giám sát, theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân

Nhận được Kế hoạch này, yêu cầu các ban, ngành của xã; cán bộ, công chức xã và đơn vị liên quan phối hợp triển khai thực hiện đảm bảo đúng nội dung và yêu cầu kế hoạch đề ra./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- TT Đảng ủy; TT HĐND xã; UBMT Tổ quốc xã;
- Bộ phận Một cửa xã;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phan Công Văn

PHIẾU ĐÁNH GIÁ QUA QUÉT MÃ QR TẠI BỘ PHẬN TN&TKQ

Bộ phận Một cửa nơi công dân/tổ chức thực hiện TTHC	<input checked="" type="radio"/> Trắc nghiệm
<input type="radio"/> Bộ phận Một cửa huyện	X
<input type="radio"/> Bưu điện	X
<input type="radio"/> 1. Nghi Công Nam	X
<input type="radio"/> 2. Nghi Đồng	X
<input type="radio"/> 3. Nghi Diên	X
<input type="radio"/> 4. Nghi Lâm	X
<input type="radio"/> 5. Nghi Vãn	X
<input type="radio"/> 6. Nghi Kiều	X
<input type="radio"/> 7. Nghi Hưng	X
<input type="radio"/> 8. Nghi Phương	X
<input type="radio"/> 9. Nghi Hoa	X
<input type="radio"/> 10. Nghi Xá	X
<input type="radio"/> 11. Nghi Trung	X
<input type="radio"/> 12. Nghi Công Bắc	X
<input type="radio"/> 13. Nghi Thuận	X
<input type="radio"/> 14. Nghi Quang	X
<input type="radio"/> 15. Nghi Thiết	X
<input type="radio"/> 16. Nghi Tiến	X
<input type="radio"/> 17. Nghi Yên	X

<input type="radio"/> 17. Nghi Yên	X
<input type="radio"/> 18. Nghi Thịnh	X
<input type="radio"/> 19. Khánh Hợp	X
<input type="radio"/> 20. Phúc Thọ	X
<input type="radio"/> 21. Nghi Thái	X
<input type="radio"/> 22. Nghi Vạn	X
<input type="radio"/> 23. Nghi Xuân	X
<input type="radio"/> 24. Nghi Trường	X
<input type="radio"/> 25. Nghi Mỹ	X
<input type="radio"/> 26. Nghi Thạch	X
<input type="radio"/> 27. Nghi Long	X
<input type="radio"/> 28. Nghi Phong	X
<input type="radio"/> 29. TT Quán Hành	X

Lĩnh vực mà công dân/tổ chức thực hiện giao dịch *

- Đất đai
- Tư pháp
- Đăng ký kinh doanh
- Tài chính kế hoạch
- An toàn thực phẩm (Y tế)
- Lao động - TB và xã hội
- Nội vụ
- Văn hóa - Thông tin
- Xây dựng cơ bản
- Tiếp công dân và Xử lý đơn thư
- Thuế
- Bưu điện
- An toàn thực phẩm (Nông nghiệp)
- Cấp giấy phép thuốc lá, rượu, khí gas hóa lỏng
- Giáo dục - Đào tạo
- Khác...

Quý công dân, tổ chức đánh giá chất lượng phục vụ/quá trình giải quyết TTHC như thế nào? *

- Rất hài lòng. Giải quyết hồ sơ trước/đúng thời hạn, Nhân viên nhiệt tình, hướng dẫn cụ thể.
- Hài lòng. Giải quyết hồ sơ đúng hạn. Nhân viên nhiệt tình, trách nhiệm.
- Không hài lòng vì thái độ phục vụ, quá trình lập hồ sơ của công chức địa chính
- Không hài lòng vì thủ tục phức tạp
- Không hài lòng vì chất lượng
- Không hài lòng vì chờ đợi
- Không hài lòng vì hồ sơ trả lại nhiều lần
- Không hài lòng vì hồ sơ để quá lâu không được xử lý
- Câu trả lời khác

Nội dung phản ánh của người dân, tổ chức với UBND huyện Nghi Lộc (Anh chị có ý kiến/đóng góp gì cho Bộ phận Một cửa không?) *

Vấn bản câu trả lời ngắn

Tên /SĐT của người tổ chức gửi phản ánh kiến nghị, SĐT *

Vấn bản câu trả lời ngắn

PHIẾU ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG KHI THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
Phiếu số:/2024

Để nhằm mục đích cải tiến cho công việc của UBND xã ngày càng được hoàn thiện, đề nghị Đơn vị/ Ông/ Bà cho biết ý kiến đối với dịch vụ hành chính công mà ông bà thực hiện dưới đây:

Tên thủ tục hành chính/ lĩnh vực ông/bà thực hiện:.....

- Đắt đai Tư pháp Tài chính – Kế hoạch
- An toàn thực phẩm Lao động – Thương binh – Xã hội
- Xây dựng Nhận kết quả thuế Lĩnh vực khác

Vui lòng khoanh tròn vào sự lựa chọn căn cứ vào :

- (1) Tốt/ Rất hài lòng (2) Đạt yêu cầu/ hài lòng (3) Chưa đạt yêu cầu/ Không hài lòng
Cụ thể:

1. Thái độ của công chức tiếp nhận hồ sơ đối với Đơn vị/ Ông/ Bà

Vui vẻ, quan tâm, hướng dẫn cụ thể	1	2	3
------------------------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:

2. Số lần thực hiện giao dịch

Số lần lên nộp hồ sơ tại UBND xã	1	2	3	4
----------------------------------	---	---	---	---

Nguyên nhân:

- Do bổ sung thành phần hồ sơ Do công chức xã lập sai hồ sơ
Do thẩm định không đạt yêu cầu Do xử lý hồ sơ chậm

Ý kiến khác/ góp ý:

8. Chất lượng xử lý hồ sơ của cơ quan UBND xã đối với các hồ sơ của Ông/Bà nộp

Chính xác, khách quan, đúng thời gian	1	2	3
---------------------------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:

4. Thời gian cơ quan UBND xã xử lý các hồ sơ của Đơn vị/ Ông/ Bà

Đúng thời gian đã cam kết	1	2	3
---------------------------	---	---	---

Thời gian nộp hồ sơ:..... Thời gian trả hồ sơ:.....

Đúng hạn Trễ hạn

Trước hạn Trễ hạn nhiều lần

Số ngày trễ hạn :

Ý kiến khác/ góp ý:

1. Góp ý chung:

Rất mong sự hợp tác của Đơn vị/ Ông/ Bà để Cơ quan UBND xã luôn cải tiến được hoạt động của mình. Xin chân thành cảm ơn

Nghị Vạn, ngày tháng năm 2024

Người tham gia đánh giá

Thông tin cá nhân

Họ và tên:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....

Nghề nghiệp:.....

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ NGHI VẠN**

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

**PHIẾU ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
KHI NỘP HỒ SƠ -NHẬN KẾT QUẢ QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH**
Phiếu số:/2024

Để nhằm mục đích cải tiến cho công việc của UBND xã ngày càng được hoàn thiện, đề nghị Đơn vị/ Ông/ Bà cho biết ý kiến đối với dịch vụ hành chính công mà ông bà thực hiện dưới đây:

- Tên thủ tục hành chính/ lĩnh vực ông/bà thực hiện:

Đất đai

Các HS khác Qua dịch vụ bưu chính

- Vui lòng khoanh tròn vào sự lựa chọn căn cứ vào :

(1) Tốt/ Rất hài long (2) Đạt yêu cầu/ hài lòng (3) Chưa đạt yêu cầu/ Không hài lòng

Cụ thể:

1.Thái độ của công chức tiếp nhận hồ sơ đối với Đơn vị/ Ông/ Bà

Vui vẻ, quan tâm, hướng dẫn cụ thể	1	2	3
------------------------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:

2. Số lần thực hiện giao dịch

Số lần lên nộp hồ sơ tại UBND xã	1	2	3	4
----------------------------------	---	---	---	---

Nguyên nhân:

Do bổ sung thành phần hồ sơ Do công chức xã lập sai hồ sơ

Do thẩm định không đạt yêu cầu Do xử lý hồ sơ chậm

Ý kiến khác/ góp ý:

3.Chất lượng xử lý hồ sơ của cơ quan UBND xã, Chi nhánh VP đăng ký đất đai huyện nghi Lộc, Bưu điện huyện, Chi cục Thuế huyện, Sở TNMT tỉnh Nghệ An đối với các hồ sơ của Ông/Bà :

UBND xã Chi nhánh VP đăng ký đất đai huyện nghi Lộc

Chi cục Thuế huyện Bưu điện huyện Sở TNMT

Chính xác, khách quan, đúng thời gian	1	2	3
Trả hồ sơ nhiều lần	1	2	3

Ý kiến khác/ góp ý:

4.Thời gian cơ quan UBND xã xử lý các hồ sơ của Đơn vị/ Ông/ Bà

Đúng thời gian đã cam kết	1	2	3
---------------------------	---	---	---

Thời gian nộp hồ sơ:..... Thời gian trả hồ sơ:.....

Đúng hạn trễ hạn

Trước hạn trễ hạn nhiều lần

Số ngày trễ hạn :

Ý kiến khác/ góp ý:

5.Góp ý chung:

Rất mong sự hợp tác của Đơn vị/ Ông/ Bà để Cơ quan UBND huyện, bưu điện huyện luôn cải tiến được hoạt động của mình. Xin chân thành cảm ơn

Nghi Vạn, ngày tháng năm 2024

Người tham gia đánh giá

Thông tin cá nhân

Họ và tên:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....

Nghề nghiệp:.....

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ NGHI VẠN**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**BIÊN BẢN MỞ THÙNG PHIẾU**
ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP
Tháng/2024

Hôm nay, Vào hồi, ngày tháng ... năm 2024, tại Bộ phận Một cửa xã Nghi Vạn, Văn phòng UBND xã tiến hành mở hòm phiếu đo lường sự thỏa mãn của khách hàng.

Thành phần gồm :

1. Ông, UBND xã
2. Ông, Trưởng Bộ phận Một cửa xã.
3. Bà, CC Văn phòng UBND xã

Tổng số phiếu có trong thùng phiếu:

Tổng số phiếu bình chọn online :

Chủ tịch UBND xã kiểm tra phiếu, giao Văn phòng UBND xã tổng hợp, báo cáo tình hình cho UBND trong phiên họp UBND xã tháng/202 .

VĂN PHÒNG UBND XÃ**CHỦ TỊCH**

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ NGHI VẠN**

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

**BÁO CÁO TỔNG HỢP
PHIẾU ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG
Tháng /2024**

Thực hiện Kế hoạch số: /KH-UBND ngày / /2024 về triển khai đo lường sự hài lòng của tổ chức, người dân khi thực hiện dịch vụ công trên địa bàn xã Nghi Vạn năm 2024, Văn phòng UBND xã báo cáo kết quả tổng hợp Tháng /2024 như sau:

Số phiếu phát ra:.....

Số phiếu thu về:.....

Số phiếu hợp lệ:

Số phiếu không hợp lệ:.....

Số phiếu cung cấp đầy đủ thông tin.....

Số phiếu không cung cấp thông tin.....

Số phiếu hài lòng:..... Tỷ lệ:.....

Số phiếu không hài lòng:..... Tỷ lệ:.....

Địa điểm phát phiếu:.....

Các ý kiến đóng góp:

Tổng số ý kiến:

Nội dung chính:

.....
.....
.....

Kết quả đạt được:

Tồn tại, hạn chế:

Biện pháp khắc phục các tồn tại hạn chế:

Trên đây là tổng hợp kết quả phát phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, người dân khi thực hiện dịch vụ công Tháng /2020. UBND xã thông báo cho các công chức chuyên môn được biết để tiếp tục phát huy các kết quả đã đạt được và chấn chỉnh, khắc phục kịp thời các tồn tại, hạn chế.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy; TT HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các công chức UBND xã;
- Cổng thông tin điện tử xã ;
- Lưu : VP.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

BIỂU TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN

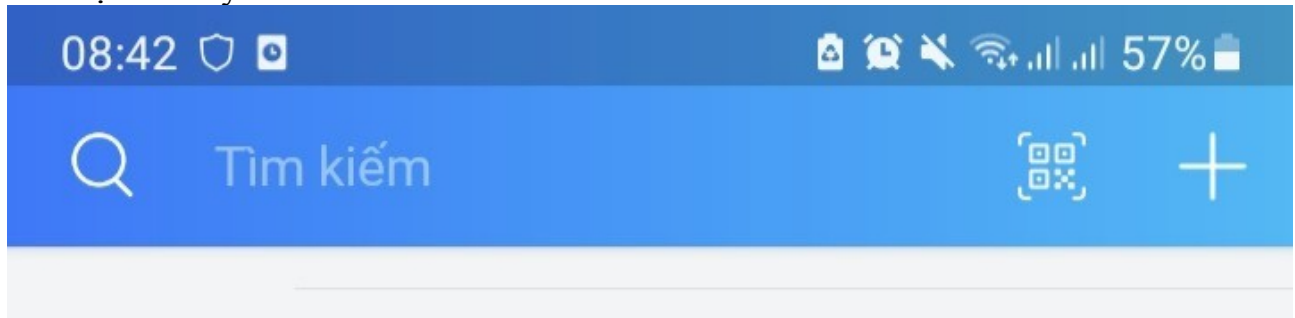
(Kèm theo Báo cáo số : /BC-UBND ngày tháng năm 2024)

TT	Họ và tên Địa chỉ SDT	Nghề nghiệp	Nội dung phản ánh	Lĩnh vực đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Thời gian ghi trên phiếu
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

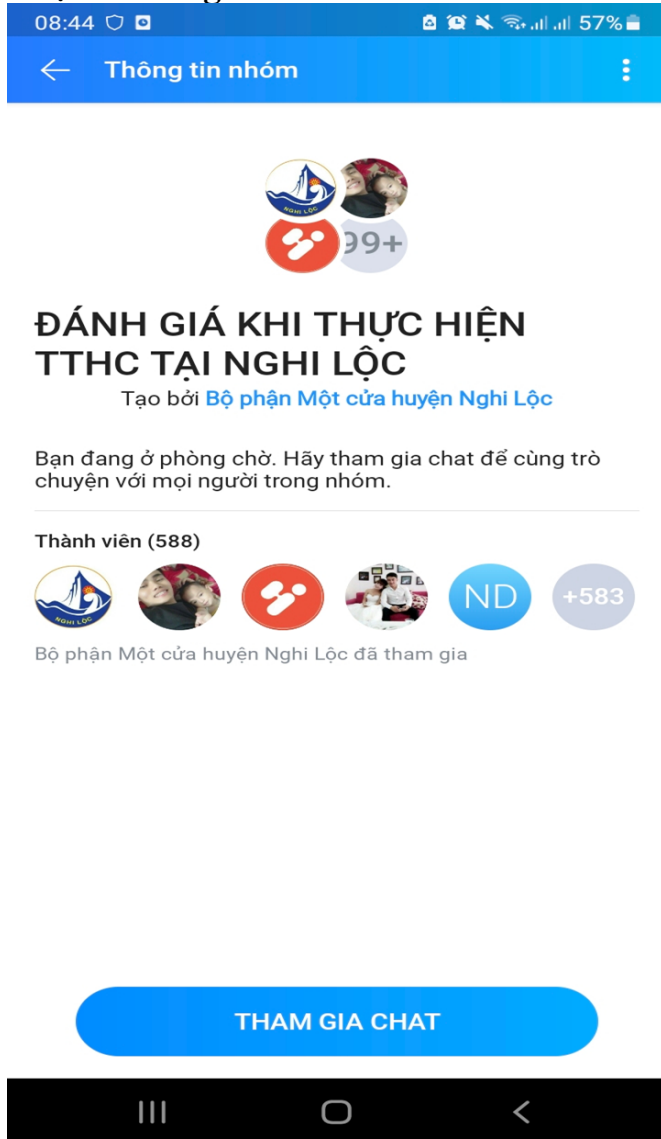
ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ QUA GOOGLE FORM BẰNG CÁCH QUÉT MÃ QR

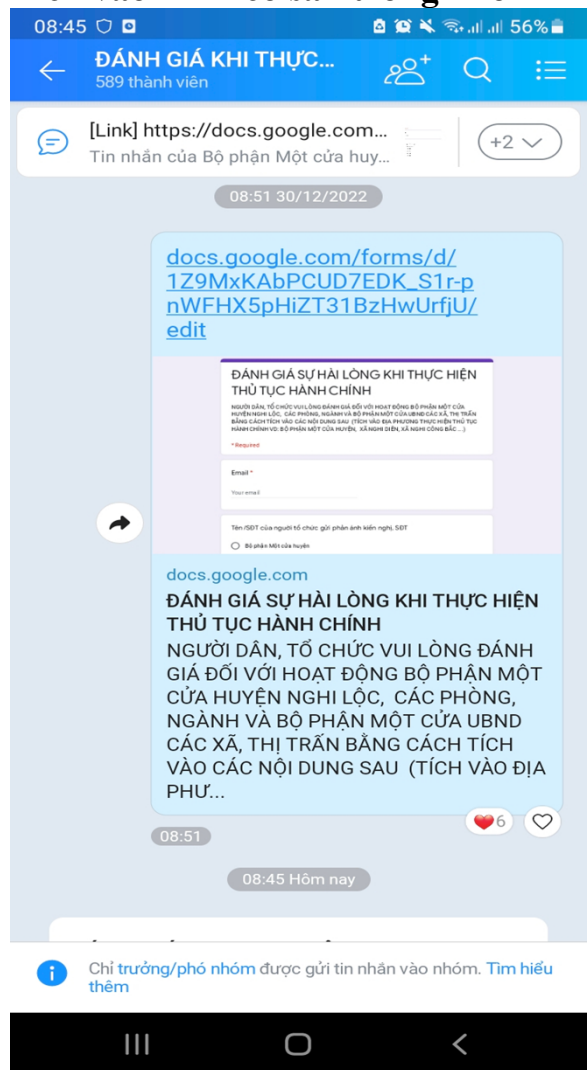
Người dân mở Zalo, tích vào mã QR trên góc phải màn hình điện thoại, quét mã QR đã được niêm yết sẵn



Chọn Tham gia chat



Tích vào Link có sẵn trong nhóm



Điền đầy đủ các thông tin có Đánh dấu* (Nếu không có email thì sử dụng email của Bộ phận Một cửa cấp xã lập chung): Chọn cơ quan thực hiện thủ tục hành chính: Bộ phận Một cửa huyện hoặc xã, thị trấn nơi người dân thực hiện thủ tục hành chính

← ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHI THỰC... docs.google.com

Email *

bpmotcuanghiloc@gmail.com

Bộ phận Một cửa nơi công dân/tổ chức thực hiện TTHC *

Bộ phận Một cửa huyện

Bưu điện

1. Nghi Công Nam

13:17 ← ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG KHI THỰC... docs.google.com

Lĩnh vực mà công dân/tổ chức thực hiện giao dịch *

Đất đai

Tư pháp

Đăng ký kinh doanh

Tài chính kế hoạch

An toàn thực phẩm (Y tế)

Lao động - TB và xã hội

Nội vụ

Văn hóa - Thông tin

Xây dựng cơ bản

Tiếp công dân và Xử lý đơn thư

Thuế

Bưu điện

An toàn thực phẩm (Nông nghiệp)

Cấp giấy phép thuốc lá, rượu, khí gas

Yêu cầu quyền truy cập chỉnh sửa

Tích chọn vào 1 trong các lĩnh vực người dân, tổ chức thực hiện:

Nội dung phản ánh của người dân, tổ chức với UBND huyện Nghi Lộc (Anh chị có ý kiến/đóng góp gì cho Bộ phận Một cửa không?) *

Không có ý kiến

Tên /SĐT của người tổ chức gửi phản ánh kiến nghị, SĐT *

0941170898

Gửi Xóa hết câu trả lời

Cuối cùng, Chọn **Gửi**, kết quả đánh giá của người dân sẽ được Hệ thống ghi nhận và phản hồi ngay nếu có vướng mắc trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.