

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2025

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp đến giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (*gọi tắt Trung tâm*); UBND đặc khu đã ban hành Kế hoạch số 19/KH-UBND ngày 13/8/2025 về Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với quy định TTHC và dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2025; UBND đặc khu Lý Sơn báo cáo kết quả như sau:

I. Nội dung và hình thức khảo sát

1. Nội dung: Khảo sát với mười một nội dung (43 tiêu chí)

- Thứ nhất: Khảo sát về cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa (5 tiêu chí).
- Thứ hai: Cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ, công dân trong giao dịch (6 tiêu chí).
- Thứ ba: Về công khai công vụ (3 tiêu chí).
- Thứ tư: Về quy trình (3 tiêu chí).
- Thứ năm: Về thủ tục (2 tiêu chí).
- Thứ sáu: Về thời gian (3 tiêu chí).
- Thứ bảy: Về phí, lệ phí (4 tiêu chí).
- Thứ tám: Về cơ chế giám sát, góp ý (4 tiêu chí).
- Thứ chín: Đánh giá người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công thủ tục hành chính (2 tiêu chí).
- Thứ mười: Mức hài lòng chung của tổ chức, công dân (1 tiêu chí).
- Thứ mười một: Lựa chọn 05 nội dung mà người dân mong muốn chính quyền tập trung nguồn lực để cải thiện chất lượng trong thời gian tới (10 tiêu chí).

(chi tiết từng nội dung có mẫu kèm theo)

2. Hình thức: Trung tâm tiến hành khảo sát trực tiếp khi người dân, doanh nghiệp đến giải quyết TTHC và trên hệ thống máy tính bảng do VNPT tỉnh phối hợp cài phần mềm.

II. Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/8/2025 đến thời điểm báo cáo và ước thực hiện đến 31/12/2025.

III. Kết quả: Có Phụ lục kèm theo.

IV. Đánh giá chung:

Việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi đến Trung tâm được thực hiện thường xuyên; người dân ủng hộ đánh giá cao, đồng thời đây là cách để phát huy vai trò giám sát và tham gia vào cải cách hành chính của chính người dân, doanh nghiệp. Qua đánh giá: Tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với Trung tâm từng bước cải thiện, tăng lên theo hướng tích cực; đạt nhiều kết quả đáng ghi nhận. Tuy nhiên, số lượng khảo sát vẫn còn ít so với thực tế người dân đến giải quyết TTHC và chính bản thân người dân ít quan tâm đến việc đánh giá.

V. Kiến nghị

Hiện nay, Trung tâm đã trang bị đầy đủ máy tính bảng thuận lợi cho công tác đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên môi trường mạng. Tuy nhiên, kết quả đánh giá hài lòng người dân, doanh nghiệp trên môi trường mạng lại không có số liệu trích xuất trên hệ thống của Tỉnh (*đối với tất cả các đơn vị cấp xã trên địa bàn tỉnh*). Vì vậy, đề nghị Trung tâm Phục vụ hành chính tỉnh bổ sung Phụ lục đánh giá giá kết quả hài lòng người dân, doanh nghiệp cấp xã trên hệ thống toàn tỉnh từng tháng, quý, năm theo quy định (*theo như mẫu Phụ lục IV của các Sở, ban, ngành trong tỉnh*).

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đặc khu Lý Sơn năm 2025; báo cáo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo dõi./.

Nơi nhận:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (BC);
- CT, các PCT UBND đặc khu;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND đặc khu;
- VP:CVP, PCVP, CV;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Huy

