

QUYẾT ĐỊNH

**Công bố kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức
đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính năm 2021
(Chỉ số SIPAS) của UBND thị xã Đông Hòa**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ ĐÔNG HÒA

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức chính phủ và Luật Tổ chức
chính quyền địa phương năm 2019;*

*Căn cứ Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 07/6/2018 của UBND tỉnh
Phú Yên về việc ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong
giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn
tỉnh;*

*Trên cơ sở Kế hoạch 47/KH-UBND ngày 23/02/2021 của UBND thị xã
Đông Hòa về việc khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức
trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2021; Báo cáo số 694/BC-UBND, ngày
07/12/2021 của UBND thị xã về kết quả khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của
người dân, tổ chức đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính (Chỉ số SIPAS)
năm 2021 của UBND thị xã Đông Hòa;*

*Theo đề nghị của Phòng Nội vụ thị xã tại Tờ trình số 152/TTr-NV ngày
09/12/2021.*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức
đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính (Chỉ số SIPAS) năm 2021 của UBND
thị xã Đông Hòa, như sau:

Stt	Lĩnh vực	Chỉ số hài lòng chung (đơn vị tính %)	Tỷ lệ các mức độ đánh giá (đơn vị tính %)				
			Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	93,25					
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	96	54,5	41,5	4	0	0

Stt	Lĩnh vực	Chỉ số hài lòng chung (đơn vị tính %)	Tỷ lệ các mức độ đánh giá (đơn vị tính %)				
			Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	96	43	53	4	0	0
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	91	46,5	44,5	9	0	0
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	90	43	47	10	0	0
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	91.3					
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ	90,5	42,5	48	9,5	0	0
6	Thủ tục hành chính được niêm yết, công khai chính xác	91,5	39	52,5	8,5	0	0
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	90,5	41	49,5	9,5	0	0
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	89	39	50	11	0	0
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	95	43	52	5	0	0
III	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	90					
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	93,5	44	49,5	6,5	0	0
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	90,5	41	49,5	9,5	0	0
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	86	43,5	42,5	14	0,5	0
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	89,5	42	47,5	10,5	0	0
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	89,5	43,5	46	10,5	0	0

Stt	Lĩnh vực	Chỉ số hài lòng chung (đơn vị tính %)	Tỷ lệ các mức độ đánh giá (đơn vị tính %)				
			Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	91	42,5	48,5	9	0	0
IV	KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	93,67					
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	92,5	42,5	50	7,5	0	0
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	91,5	39	52,5	8,5	0	0
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	97	49,5	47,5	3	0	0
V	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ	85					
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	90	42	48	10	0	0
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	88,5	41,5	47	11,5	0	0
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	78,5	38	40,5	21,5	0	0
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	83	47	36	17	0	0
	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)	90,48					

Điều 2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị căn cứ kết quả Chỉ số hài lòng được công bố tại Quyết định này tiến hành rà soát, rút kinh nghiệm và có giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND thị xã, Trưởng phòng Nội vụ thị xã, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở Nội vụ Phú Yên;
- Thường trực Thị ủy;
- Thường trực HĐND thị xã;
- Thường trực UB MTTQVN thị xã;
- Chủ tịch, các PCT. UBND thị xã;
- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị xã;
- Công thông tin điện tử UBND thị xã;
- Lưu: VT, NV.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Tĩnh