PHỤ LỤC I

Bảng tổng hợp khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND thành phố năm 2024

(Đính kèm Báo cáo số 1685/BC-PNV ngày 29/10/2024 của Phòng Nội vụ thành phố Vũng Tàu)

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Ý kiến trả lời	Thành phố Vũng Tàu						Tổng	
			Đất đai		Tư pháp - Hộ tịch		Lao động - TBXH			
			Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	**Số phiếu**	**Tỷ lệ (%)**
1	**Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào**	1. Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (bộ phận một cửa)	18	90	20	100	20	100	**58**	**96,67**
		2. Tại Phòng làm việc của Công chức, viên chức.	2	10	0	0	0	0	**2**	**3,33**
		3. Khác (xin nêu rõ):……	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
2	**Ông/Bà cho biết hình thức nộp hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà ông bà mong muốn?**	1. Theo hình thức trực tiếp (tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả)	4	20	6	30	0	0	**10**	**16,67**
		2. Theo hình thức trực tuyến (qua mạng internet)	6	30	12	60	18	90	**36**	**60,00**
		3. Cả 02 hình thức: Trực tiếp và trực tuyến.	10	50	2	10	2	10	**14**	**23,33**
3	**Nếu Ông/Bà <u>chưa</u> thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết nguyên nhân vì sao Ông/Bà chưa sử dụng dịch vụ công trực tuyến:**	1. Chưa biết hoặc chưa hiểu rõ quy trình	5	25	0	0	1	5	**6**	**10,00**
		2. Chưa biết sử dụng Công nghệ thông tin	1	5	0	0	0	0	**1**	**1,67**
		3. TTHC mức độ 3, mức độ 4 khó tra cứu, khó sử dụng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		4. Sợ thất lạc hồ sơ khi gửi qua mạng, mất an toàn thông tin	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		5. Quy trình nộp hồ sơ phức tạp	1	5	0	0	0	0	**1**	**1,67**
		Ý kiến khác:.....	1	5	4	20	0	0	**5**	**8,33**

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Ý kiến trả lời	Thành phố Vũng Tàu						Tổng	
			Đất đai		Tư pháp - Hộ tịch		Lao động - TBXH			
			Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	**Số phiếu**	**Tỷ lệ (%)**
4	**Ông/Bà thực hiện thanh toán phí/lệ phí thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến có hiệu quả không?**	1. Có	20	100	9	45	10	50	**39**	**65,00**
		2. Không	0	0	11	55	10	50	**21**	**35,00**
		3. Nếu không, Ông/Bà vui lòng cho biết nguyên nhân:……	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
5	**Ông/Bà có biết cơ quan có thực hiện tiếp nhận hoặc trả kết quả TTHC qua hệ thống bưu chính công ích (Bưu điện)**	1. Có	15	75	20	100	20	100	**55**	**91,67**
		2. Không	2	10	0	0	0	0	**2**	**3,33**
		3. Ông/Bà đã thực hiện nộp hồ sơ qua hệ thống bưu chính công ích (Bưu điện) đối với TTHC thuộc thẩm quyền cơ quan được khảo sát giải quyết.	3	15	0	0	0	0	**3**	**5,00**
6	**Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?**	1. 01 lần (chờ nhận kết quả ngay)	6	30	6	30	5	25	**17**	**28,33**
		2. 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	13	65	14	70	13	65	**40**	**66,67**
		3. 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	1	5	0	0	2	10	**3**	**5,00**
		4. Nhiều hơn 03 lần (xin ghi cụ thể): ……..	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
7	**Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**	1. Không	20	100	20	100	20	100	**60**	**100,00**
		2. Có	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
8	**Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá**	1. Không	20	100	20	100	20	100	**60**	**100,00**
		2. Có	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Ý kiến trả lời	Thành phố Vũng Tàu						Tổng	
			Đất đai		Tư pháp - Hộ tịch		Lao động - TBXH			
			Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	**Số phiếu**	**Tỷ lệ (%)**
	trình giải quyết công việc không?	Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
9	**Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?**	1. Đúng hẹn	18	90	13	65	10	50	**41**	**68,33**
		2. Sớm hơn hẹn	2	10	7	35	10	50	**19**	**31,67**
		3. Trễ hẹn	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		Nếu Ông/Bà bị trễ hẹn trả kết quả, xin Ông/Bà cho biết:	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		9.1. Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?								
		1. Có	4	20	0	0	0	0	**4**	**6,67**
		2. Không	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		9.2. Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		1. Có	3	15	0	0	0	0	**3**	**5,00**
		2. Không	1	5	0	0	0	0	**1**	**1,67**
10	**Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau (trong đó 3 = hài lòng, 2 = bình thường, 1 =**									
	I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	1. Nơi giải quyết công việc tại cơ quan sạch sẽ, khang trang, gọn gàng, tươm tất, có biển hiệu, biển hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.								
		☐ Hài lòng	19	95	20	100	20	100	**59**	**98,33**
		☐ Bình thường	1	5	0	0	0	0	**1**	**1,67**
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		2. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi								

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Ý kiến trả lời	Thành phố Vũng Tàu						Tổng	
			Đất đai		Tư pháp - Hộ tịch		Lao động - TBXH			
			Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	**Số phiếu**	**Tỷ lệ (%)**
		☐ Hài lòng	12	60	20	100	20	100	**52**	**86,67**
		☐ Bình thường	8	40	0	0	0	0	**8**	**13,33**
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ, tiện nghi (quạt, viết, nước uống, …)								
		☐ Hài lòng	15	75	20	100	20	100	**55**	**91,67**
		☐ Bình thường	5	25	0	0	0	0	**5**	**8,33**
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
	II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	4. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác, dễ tra cứu								
		☐ Hài lòng	15	75	20	100	20	100	**55**	**91,67**
		☐ Bình thường	5	25	0	0	0	0	**5**	**8,33**
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		5. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định								
		☐ Hài lòng	17	85	20	100	20	100	**57**	**95,00**
		☐ Bình thường	3	15	0	0	0	0	**3**	**5,00**
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Ý kiến trả lời	Thành phố Vũng Tàu						Tổng	
			Đất đai		Tư pháp - Hộ tịch		Lao động - TBXH			
			Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	**Số phiếu**	**Tỷ lệ (%)**
		6. Mức phí/ lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định								
		☐ Hài lòng	18	90	20	100	20	100	**58**	**96,67**
		☐ Bình thường	1	5	0	0	0	0	**1**	**1,67**
		☐ Không hài lòng	1	5	0	0	0	0	**1**	**1,67**
		7. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định.								
		☐ Hài lòng	16	80	20	100	20	100	**56**	**93,33**
		☐ Bình thường	4	20	0	0	0	0	**4**	**6,67**
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
	III. CÔNG CHỨC NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ	8. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.								
		☐ Hài lòng	15	75	20	100	20	100	**55**	**91,67**
		☐ Bình thường	5	25	0	0	0	0	**5**	**8,33**
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		9. Công chức chú ý lắng nghe và giải thích đầy đủ ý kiến của người dân/đại diện tổ chức và giải đáp								
		☐ Hài lòng	16	80	20	100	20	100	**56**	**93,33**
		☐ Bình thường	4	20	0	0	0	0	**4**	**6,67**
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		10. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu.								

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Ý kiến trả lời	Thành phố Vũng Tàu						Tổng	
			Đất đai		Tư pháp - Hộ tịch		Lao động - TBXH			
			Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	**Số phiếu**	**Tỷ lệ (%)**
		☐ Hài lòng	16	80	20	100	20	100	**56**	**93,33**
		☐ Bình thường	4	20	0	0	0	0	**4**	**6,67**
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		11. Công chức tuân thủ đúng thời gian làm việc								
		☐ Hài lòng	19	95	20	100	20	100	**59**	**98,33**
		☐ Bình thường	1	5	0	0	0	0	**1**	**1,67**
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
	IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	12. 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)								
		☐ Hài lòng	19	95	20	100	20	100	**59**	**98,33**
		☐ Bình thường	1	5	0	0	0	0	**1**	**1,67**
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		13. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ, chính xác.								
		☐ Hài lòng	15	75	20	100	20	100	**55**	**91,67**
		☐ Bình thường	5	25	0	0	0	0	**5**	**8,33**
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		14. Sự hài lòng của Ông/Bà đối với kết quả cuối cùng								

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Ý kiến trả lời	Thành phố Vũng Tàu						Tổng	
			Đất đai		Tư pháp - Hộ tịch		Lao động - TBXH			
			Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	**Số phiếu**	**Tỷ lệ (%)**
		☐ Hài lòng	15	75	20	100	20	100	**55**	**91,67**
		☐ Bình thường	5	25	0	0	0	0	**5**	**8,33**
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
	V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ (Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin trả lời các câu hỏi từ số 15 đến số 18)	15. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức								
		☐ Hài lòng	3	15	6	30	1	5	**10**	**16,67**
		☐ Bình thường	4	20	0	0	0	0	**4**	**6,67**
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		16. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị								
		☐ Hài lòng	0	0	6	30	1	5	**7**	**11,67**
		☐ Bình thường	7	35	0	0	0	0	**7**	**11,67**
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		17. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà								
		☐ Hài lòng	3	15	6	30	1	5	**10**	**16,67**
		☐ Bình thường	3	15	0	0	0	0	**3**	**5,00**
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Ý kiến trả lời	Thành phố Vũng Tàu						Tổng	
			Đất đai		Tư pháp - Hộ tịch		Lao động - TBXH			
			Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	**Số phiếu**	**Tỷ lệ (%)**
		18. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho								
		☐ Hài lòng	3	15	6	30	1	5	**10**	**16,67**
		☐ Bình thường	4	20	0	0	0	0	**4**	**6,67**
		☐ Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
11	**Ông/Bà vui lòng đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với quá trình giải quyết hồ sơ của mình?**	1. Rất hài lòng	13	65	19	95	19	95	**51**	**85,00**
		2. Hài lòng	4	20	1	5	1	5	**6**	**10,00**
		3. Bình thường	3	15	0	0	0	0	**3**	**5,00**
		4. Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
		5. Rất không hài lòng.	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
12	**Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây**	1. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận về cơ quan và thủ tục	11	55	18	90	10	50	**39**	**65,00**
		2. Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục	9	45	12	60	13	65	**34**	**56,67**
		3. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.	12	60	9	45	17	85	**38**	**63,33**
		4. Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	5	25	0	0	4	20	**9**	**15,00**
		5. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.	4	20	0	0	2	10	**6**	**10,00**
		6. Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	1	5	0	0	0	0	**1**	**1,67**
		7. Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	1	5	0	0	1	5	**2**	**3,33**
		8. Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	4	20	1	5	5	25	**10**	**16,67**
		9. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	11	55	6	30	7	35	**24**	**40,00**
		10. Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	7	35	12	60	5	25	**24**	**40,00**

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Ý kiến trả lời	Thành phố Vũng Tàu						Tổng	
			Đất đai		Tư pháp - Hộ tịch		Lao động - TBXH			
			Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	**Số phiếu**	**Tỷ lệ (%)**
		11. Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân.	4	20	0	0	3	15	**7**	**11,67**
		12. Khác *(xin ghi cụ thể)*	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**