

**BÁO CÁO**

**Kết quả khảo sát, thăm dò ý kiến người dân, doanh nghiệp  
thực hiện thủ tục hành chính tại Sở Nội vụ**

**I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

Sở Nội vụ tỉnh Bắc Giang tiến hành tổ chức khảo sát, thăm dò ý kiến người dân, các tổ chức và doanh nghiệp đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở, kết quả từ ngày 01/01/2017 đến ngày 30/6/2017 như sau:

- Số hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả: 150.
- Số phiếu khảo sát, thăm dò: 21.

**II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

Nội dung	Mức độ đánh giá							
	M1		M2		M3		M4	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
<b>I. Về mức độ thuận tiện</b>								
1. Vị trí của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	21	100%						
2. Việc tiếp cận thông tin về TTHC trước khi thực hiện TTHC	21	100%						
3. Về cơ sở vật chất của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	21	100%						
4. Thời gian chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả	21	100%						
<b>II. Về tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính</b>								
5. Về thái độ phục vụ, giao tiếp và trình độ chuyên môn của công chức tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ					05	23.8%	16	76.2%

6. Về sửa đổi, bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận hồ sơ					05	23.8%	16	76.2%
<b>III. Về giải quyết thủ tục hành chính</b>								
7. Về thái độ giao tiếp, trình độ chuyên môn của công chức giải quyết, xử lý thủ tục hành chính					05	23.8%	16	76.2%
8. Về cách thức, phương thức làm việc của công chức giải quyết thủ tục hành chính					05	23.8%	16	76.2%
<b>IV. Về trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính</b>								
9. Về thời gian trả kết quả thủ tục hành chính như đã hẹn (trước hẹn, đúng hẹn, trễ hẹn)					05	23.8%	16	76.2%
10. Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính					05	23.8%	16	76.2%
11. Về mức phí, lệ phí hay khoản chi phí khác phải trả khi giải quyết thủ tục hành chính								
<b>V. Ý kiến bổ sung</b>								

**Ghi chú:**

(\*) Mức độ được đánh giá xác định như sau:

**- Về mức độ thuận tiện:**

- + M1 tương ứng với đánh giá các mức độ: Thuận tiện/ Dễ dàng/ Đáp ứng;
- + M2 Tương ứng với đánh giá mức độ Bình thường;
- + M3 Tương ứng với đánh giá các mức độ: Không thuận tiện/ Không dễ dàng/ Không đáp ứng/ Chậm.

**- Về tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết, xử lý thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính:**

- + M1 Tương ứng với đánh giá mức độ Không hài lòng;
- + M2 Tương ứng với đánh giá mức độ Bình thường;
- + M3 Tương ứng với đánh giá mức độ Hài lòng;


+ M4 Tương ứng với đánh giá mức độ Rất hài lòng.

### III. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Nhìn chung việc giải quyết thủ tục hành chính tại Sở Nội vụ được người dân, các tổ chức và doanh nghiệp đánh giá rất cao về mức độ thuận tiện, về tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC, cụ thể:

Vị trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Nội vụ được đặt tại Trung tâm Hành chính công do đó rất thuận tiện cho việc giao dịch của người dân, các tổ chức và doanh nghiệp; tiếp cận thông tin về thủ tục dễ dàng do các TTHC được niêm yết theo đúng quy định; thời gian tiếp nhận và trả kết quả nhanh gọn (các TTHC về cơ bản đều được trả đúng và trước hẹn); Cơ sở vật chất khang trang, hiện đại...

Theo kết quả khảo sát người dân, các tổ chức và doanh nghiệp đều hài lòng và rất hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC của Sở; không có người dân, tổ chức và doanh nghiệp không hài lòng về việc thực hiện các TTHC của Sở.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát, thăm dò ý kiến người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại Sở Nội vụ Bắc Giang. 

Nơi nhận: 

- Lưu: VT, VP.

Bản điện tử:

- Sở Khoa học & Công nghệ;

- Lãnh đạo Sở.

- Các phòng, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở.

GIÁM ĐỐC



Bùi Ngọc Sơn