UỶ BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG THÀNH ĐÔNG	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số 489 /BC-TTPVHCC	*Thành Đông, ngày 23 tháng 9 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả lấy phiếu đánh giá sự hài lòng của cá nhân, đại diện tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện Kế hoạch số 226/KH-UBND ngày 12/8/2026 của UBND phường Thành Đông, Uỷ ban nhân dân phường Thành Đông đã triển khai đợt khảo sát, lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của cá nhân, đại diện tổ chức khi thực hiện các giao dịch, thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm. Uỷ ban nhân dân phường tổng hợp kết quả đạt được như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Thời gian thực hiện khảo sát: Từ ngày 15/8/2026 đến ngày 30/8/2026.

2. Tổng số phiếu phát ra và thu về: 60 phiếu (Đạt tỷ lệ 100%).

3. Đối tượng khảo sát: Cá nhân, đại diện tổ chức trực tiếp đến giao dịch giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

4. Hình thức khảo sát: Phát phiếu khảo sát giấy (theo mẫu ban hành kèm Kế hoạch 226/KH-UBND) trực tiếp tại bàn lấy ý kiến công khai.

5. Thang điểm đánh giá: 5 mức độ: 5 - Rất hài lòng, 4 - Hài lòng, 3 - Bình thường 2 - Không hài lòng, 1 - Rất không hài lòng.

II. KẾT QUẢ TỔNG HỢP CHI TIẾT (N = 60 Phiếu)

STT	Nội dung khảo sát	Mức 5 (Rất hài long)	Mức 4 (Hài lòng)	Mức 3 (Bình thường)	Mức 2 (Không hài lòng)	Mức 1 (Rất không hài lòng)	Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng (%)
I	**Về cơ sở vật chất, công khai thủ tục hành chính**						
1	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy?	48	12	0	0	0	100%

STT	Nội dung khảo sát	Mức 5 (Rất hài long)	Mức 4 (Hài lòng)	Mức 3 (Bình thường)	Mức 2 (Không hài lòng)	Mức 1 (Rất không hài lòng)	Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng (%)
2	Cơ sở vật chất có trang thiết bị phục vụ đầy đủ, chất lượng (máy tính, bàn viết, ghế ngồi chờ...)?	44	16	0	0	0	100%
3	TTHC được niêm yết công khai, đầy đủ, giúp người dân dễ thấy, dễ đọc?	47	13	0	0	0	100%
II	**Về tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết hồ sơ**						
4	Công chức yêu cầu nộp hồ sơ giải quyết TTHC đúng theo quy định?	51	9	0	0	0	100%
5	Công chức yêu cầu đóng phí, lệ phí giải quyết TTHC đúng theo quy định?	52	8	0	0	0	100%
6	Thời hạn giải quyết TTHC cho người dân đúng theo quy định?	49	11	0	0	0	100%
7	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng chuẩn mực trong quá trình giải quyết?	50	10	0	0	0	100%
8	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp hoàn thiện hồ sơ sau 01 lần hướng dẫn?	46	14	0	0	0	100%

STT	Nội dung khảo sát	Mức 5 (Rất hài long)	Mức 4 (Hài lòng)	Mức 3 (Bình thường)	Mức 2 (Không hài lòng)	Mức 1 (Rất không hài lòng)	Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng (%)
9	Kết quả giải quyết TTHC cho người dân được trả đúng hạn?	52	8	0	0	0	100%
10	Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng, có thông tin đầy đủ, chính xác?	50	10	0	0	0	100%
III	**Về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**						
11	Việc bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị giúp người dân phản ánh dễ dàng?	45	15	0	0	0	100%
12	Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (nếu có) đúng quy định?	48	12	0	0	0	100%
13	Việc thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời?	47	13	0	0	0	100%
Tổng	**Đánh giá chung toàn bộ phiếu khảo sát**	629/780 (80,64%)	151/780 (19,35%)				100%

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ TỔNG HỢP Ý KIẾN GÓP Ý

1. Ưu điểm

- Tỷ lệ đánh giá ở mức "Rất hài lòng" và "Hài lòng" đạt 100% tổng số câu hỏi được khảo sát. Trong đợt đợt lấy phiếu từ 15/8 đến 30/8/2026 không phát sinh phiếu nào đánh giá ở mức "Không hài lòng" hoặc "Rất không hài lòng".

- Các chỉ tiêu liên quan đến sự thu phí, lệ phí đúng quy định, trả kết quả đúng hạn, đảm bảo tính công bằng chính xác đạt tỷ lệ hài lòng 100%. Thái độ giao tiếp và năng lực hướng dẫn của cán bộ chuyên môn nhận được phản hồi rất tích cực từ phía người dân.

- Công tác công khai TTHC, trang thiết bị bàn ghế, máy tính phục vụ người dân tại khu vực chờ được bố trí khoa học, dễ tiếp cận.

2. Tồn tại, hạn chế

Thông qua 60 phiếu khảo sát, ghi nhận một số ý kiến đóng góp từ người dân như sau:

- Về dịch vụ công trực tuyến: Một số cá nhân lớn tuổi ghi nhận cán bộ nhiệt tình nhưng mong muốn có thêm bộ phận hỗ trợ thao tác tạo tài khoản VNeID và nộp hồ sơ trực tuyến trong các giờ cao điểm.

- Về trang thiết bị: Đề xuất trang bị thêm ổ cắm sạc điện thoại, máy quét mã QR công cộng tại khu vực viết hồ sơ dành cho người dân.

IV. GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Phát huy kết quả đạt được:

Tiếp tục duy trì nghiêm kỷ cương, kỷ luật hành chính, thực hiện tốt tinh thần thái độ phục vụ người dân, đảm bảo 100% hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn.

2. Khắc phục hạn chế

- Phân công lực lượng trực hỗ trợ tại khu vực máy tính công cộng để hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Tham mưu bổ sung thêm một số tiện ích phục vụ người dân tại khu vực chờ (bổ sung thiết bị sạc..).

- Tiếp tục thực hiện lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân thường xuyên, công khai minh bạch kết quả khảo sát hằng tháng tại Trung tâm để Nhân dân giám sát.

Trên đây là Báo cáo kết quả lấy phiếu đánh giá sự hài lòng của cá nhân, đại diện tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính từ ngày 15/8/2026 đến ngày 30/8/2026 của Uỷ ban nhân dân phường Thành Đông./.

Nơi nhận:
- Chủ tịch UBND phường (để b/c);
- Các Phó Chủ tịch UBND phường (để b/c);
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường;
- Lãnh đạo và chuyên viên TTPVHCC;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG THÀNH ĐÔNG T. HẢI PHÒNG

Vũ Kim Quang