**ỦY BAN NHÂN DÂN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**XÃ THƯỢNG QUẢNG Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 126/QĐ-UBND *Thượng Quảng, ngày 30 tháng 3 năm 2021*

**Báo cáo**

**Tổng hợp kết quả khảo sát mực độ hài lòng của Tổ chức, cá nhân**

**đối với sự phục vụ UBND xã Thượng Quảng quý I năm 2021**

Kính gửi:

- Phòng Nôi vụ huyện Nam Đông;

- Trung tâm hành chính công huyện.

Thực hiện Kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 30/12/2020 của UBND xã Thượng Quảng về Cải cách hành chính năm 2021.

Căn cứ theo yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2015, UBND xã đã triển khai khảo sta mực độ hài long của Tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã Thượng Quảng, kết quả cụ thể như sau:

**1. Dữ liệu về mẫu:**

- Quy mô mẩu: 64.

- Đối tượng khảo sát là: Tổ chức, cá nhân đã có thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Thượng Quảng quý I/20121.

- Phương pháp khảo sát: Khảo sát trực tiếp.

- Địa điểm khảo sát: Tại từng thôn, khu dân cư trên địa bàn xã.

- Mẫu phiếu khảo sát: Đính kèm theo báo cáo.

- Dữ liệu mẫu chi tiết:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nam** | **Nữ** | **Dữ liệu Trống** | **Tổng** |
| **Giới tính** | 37 | 27 | 0 | 64 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Từ 18-29** | **Từ 30-39** | **Từ 40-49** | **Từ 50-60** | **Trên 60** | **Dữ liệu Trống** | **Tổng** |
| **Tuổi** | 31 | 22 | 05 | 0 | 06 | 0 | 64 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nội trợ/lao động tự do** | **Sinh viên** | **Công nhân** | **Nông dân** | **CBCC, viên chức** | **Kinh doanh** | **Nghỉ hưu** | **Khác** | **Dữ liệu Trống** | **Tổng** |
| **Nghề nghiệp** | 0 | 0 | 0 | 54 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 64 |

**2. Kết quả khảo sát**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Mực độ đánh giá** | | | | | | |
| **Không rất hào lòng** | **Không hài lòng** | **Tạm được** | **hào lòng** | **Rất hào lòng** | **Dữ liệu Trống** | **ĐTB** |
| Tiếp cận dịch vụ hành chính | 0 | 0 | 0 | 0 | 64 | 0 | 100 |
| Điều kiện phục vụ, tiếp đón | 0 | 0 | 0 | 0 | 64 | 0 | 100 |
| Thủ tục hành chính | 0 | 0 | 0 | 0 | 64 | 0 | 100 |
| Sự phục vụ của cán bộ, công chức | 0 | 0 | 0 | 0 | 64 | 0 | 100 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Mực độ đánh giá** | | | | | | |
| **Không rất hào lòng** | **Không hài lòng** | **Tạm được** | **hào lòng** | **Rất hào lòng** | **Dữ liệu Trống** | **ĐTB** |
| Kết quả, tiến độ giải quyết công việc | 0 | 0 | 0 | 0 | 64 | 0 | 100 |
| Tiêó nhận, xử lý thông tin phản hồi | 0 | 0 | 0 | 0 | 64 | 0 | 100 |
| Hài lòng chunh | 0 | 0 | 0 | 0 | 64 | 0 | 100 |

Chỉ số hài lòng (SIPS):

Trên đây là báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát mực độ hài lòng của Tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ UBND xã Thượng Quảng quý I năm 2021./.

**Nơi nhận:**  **TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

- Như trên; **CHỦ TỊCH**

- BCĐ ISO;

- Lưu: VT.

**Đinh Hồng Lam**