

Số: 36 /BC-TTPVHCC

Minh Hưng, ngày 17 tháng 9 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính Nhà nước tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Quý III, năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 188/KH-UBND ngày 19 tháng 6 năm 2026 về Khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính Nhà nước tại Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2026;

Trung tâm Phục vụ Hành chính công đã nghiêm túc quán triệt và triển khai thực hiện các nội dung theo Kế hoạch đề ra và kết quả cụ thể như sau:

1/ Về vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công.

a. Địa điểm: Trung tâm hành chính công của phường Minh Hưng được đặt tại trụ sở UBND phường Minh Hưng hiện nay.

b. Trang thiết bị phục vụ người dân:

- Máy tính/thiết bị tra cứu thông tin: Có trang bị 01 máy tra cứu thông tin thủ tục hành chính (TTHC) – Kiosk bốc số thứ tự xếp hàng tự động; 10 máy vi tính trang bị cho cán bộ xử lý TTHC tại các quầy tiếp nhận, 01 máy photocopy sử dụng chung, 04 máy scan A3, A4.

- Camera giám sát: Có 04 camera tại khu vực tiếp nhận hồ sơ và khu vực chờ, kết nối về hệ thống giám sát chung IOC Thành phố.

- Không gian phục vụ: Diện tích khu vực tiếp nhận hồ sơ khoảng 100m², có bàn ghế chờ cho người dân, nước uống, có bảng hướng dẫn và nội dung thủ tục nổi bật để dễ tiếp cận.

- Tại các quầy tiếp nhận gồm các lĩnh vực:

+ Quầy số 1: Lĩnh vực Dịch vụ bưu chính công ích (phối hợp với bưu điện khu vực Chơn Thành, hiện nay bưu điện đã rút nhân viên không còn hoạt động tại trung tâm)

+ Quầy số 2: lĩnh vực nội vụ, giáo dục & đào tạo, y tế và dân tộc tôn giáo, Văn hóa thể thao – du lịch

+ Quầy số 3: lĩnh vực tư pháp, Chứng thực

+ Quầy số 4: hỗ trợ lĩnh vực Tư pháp, Chứng thực

+ Quầy số 5: lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch

- + Quầy số 6: đầu tư, đăng ký kinh doanh
- + Quầy số 7: lĩnh vực xây dựng – công thương
- + Quầy số 8: lĩnh vực nông nghiệp - môi trường
- + Quầy số 9,10: lĩnh vực thuộc văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh Chơn Thành.

c. Hệ thống phần mềm sử dụng: Công dịch vụ công quốc gia, hệ thống quản lý văn bản tỉnh Đồng Nai- Igate, các phần mềm hệ thống chuyên ngành liên thông các bộ, ngành, .. do các đơn vị viễn thông mobifone, VNPT, viettel cung cấp...

Theo quyết định số 01/QĐ-UBND ngày 30/4/2026 của Ủy ban nhân dân Thành phố Đồng Nai về công bố danh mục TTHC cấp tỉnh, cấp xã Trong đó đối với cấp xã là 428 thủ tục được niêm yết công khai ở hai vị trí trong và ngoài khu vực Trung tâm cho người dân dễ nhìn và tra cứu, đồng thời có Quét mã QR từng quầy tiếp nhận để tra cứu thông tin TTHC.

d. Công tác tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến:

Trung tâm đã phối hợp với BCH Đoàn TN phường, Ban CHQS phường chọn cử đội TNTN, lực lượng dân quân thường trực hỗ trợ người dân đến nộp hồ sơ giải quyết TTHC 04 người/ngày tại các bàn hướng dẫn tại bộ phận một cửa, hướng dẫn nộp hồ sơ các lĩnh vực.

Ngoài ra còn phối hợp với Bưu điện Chơn Thành hỗ trợ thực hiện thủ tục qua dịch vụ bưu chính công ích và có các bảng hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến, video hướng dẫn, Niêm yết nội quy làm việc của trung tâm, tổng đài tiếp nhận phản ánh kiến nghị về quy định hành chính, Bộ TTHC cấp xã và QR tại các quầy tiếp nhận.

đ. Nguồn nhân lực:

- Số lượng cán bộ phụ trách:

+ 01 Giám đốc trung tâm chuyên trách phụ trách chung. (được bổ nhiệm từ nguồn PGĐ TTPVHCC từ 11/6/2026)

+ Chuyên viên, công chức: 06 công chức, chuyên viên tiếp nhận, giải quyết trả kết quả tại các Quầy của bộ phận 1 cửa, 01 cán bộ bán chuyên trách hỗ trợ lĩnh vực tư pháp. (*hiện nay đã xin nghỉ thai sản 01 cán bộ bán chuyên trách hỗ trợ lĩnh vực tư pháp và 01 công chức tiếp nhận lĩnh vực nông nghiệp - môi trường.*)

+ 01 công chức thực hiện nhiệm vụ kế toán, hành chính tổng hợp (kiêm nhiệm công tác đảng vụ của chi bộ).

+ 01 công chức (VHXH) kiêm nhiệm công tác văn thư, thủ quỹ

+ 02 đồng chí kiêm nhiệm công tác kiểm soát TTHC.

- Trình độ và kỹ năng: Cán bộ có trình độ chuyên môn, sử dụng thành thạo phần mềm một cửa, quét mã QR. Có khả năng hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến, sử dụng tài khoản VNeID, thanh toán không dùng tiền mặt.

2. Thời gian, địa điểm khảo sát

- Thời gian thực hiện: Ngày 01/7/2026 đến 9/2026

- Địa điểm: Tại các quầy tiếp nhận và trả kết quả thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Minh Hưng.

3. Nội dung và phương pháp khảo sát

- Thực hiện khảo sát trực tiếp thông qua phiếu khảo sát tại các quầy tiếp nhận hồ sơ

- Nội dung khảo sát tập trung vào mức độ hài lòng của người dân đối với các nhóm vấn đề theo mẫu như:

- + Cơ sở vật chất
- + Thủ tục hành chính
- + Thái độ phục vụ của công chức
- + Thời gian giải quyết hồ sơ
- + Kết quả giải quyết thủ tục hành chính

4. Kết quả khảo sát

Tổng số phiếu khảo sát phát ra: 150 phiếu

Tổng số phiếu khảo sát thu vào: 150 phiếu

Kết quả theo từng quầy: Quầy 2: 20 phiếu; Quầy 3: 40 phiếu; Quầy 5: 40 phiếu; Quầy 7: 25 phiếu; Quầy 8: 25 phiếu.

Đánh giá chung:

- 100% ý kiến khảo sát đạt mức từ “Hài lòng” trở lên
- Không có ý kiến đánh giá không hài lòng (có hình ảnh lưu trữ minh chứng việc người dân tự đánh giá khảo sát)

5. Đánh giá chung

a. Kết quả đạt được

- Công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện đúng quy trình, đảm bảo công khai, minh bạch
- Thái độ phục vụ của đội ngũ công chức được người dân đánh giá cao
- Thời gian giải quyết hồ sơ cơ bản đảm bảo đúng và trước hạn
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân cơ bản đáp ứng yêu cầu

b. Tồn tại, hạn chế

- Không gian, diện tích phục vụ cơ bản đáp ứng phục vụ nhân dân tuy nhiên vẫn còn chật hẹp vào những giờ cao điểm, ảnh hưởng tiếng ồn và việc bố trí khu vực hướng dẫn, phục vụ.

- Một số người dân chưa chủ động tham gia khảo sát, e ngại ghi phiếu.

6. Phương hướng nhiệm vụ, kiến nghị đề xuất trong thời gian tới

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền để người dân tham gia khảo sát

- Ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin trong khảo sát (QR, Zalo)

- Nâng cao chất lượng phục vụ, đảm bảo duy trì và nâng cao mức độ hài lòng

- Tăng số lượng phiếu khảo sát theo đúng kế hoạch

- Tăng cường chỉ đạo các công chức phối hợp tuyên truyền, vận động người dân tham gia đánh giá

- Tiếp tục tạo không gian, cảnh quan môi trường thân thiện, phục vụ người dân chu đáo, có thái độ nhã nhặn, lịch sự, kiên nhẫn. Thực hiện tốt nội quy quy chế cơ quan, thái độ ứng xử giao tiếp trong thực thi công vụ và kỷ luật kỷ cương hành chính.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện Khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính Nhà nước tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Quý III, năm 2026. Kính báo cáo lãnh đạo Đảng ủy – UBND phường biết và có hướng chỉ đạo, các cơ quan chuyên môn thuộc phường, Cán bộ, công chức có liên quan phối hợp thực hiện tốt hơn trong thời gian tới ./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy-HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Các Phòng chuyên môn, Trung tâm thuộc UBND phường;
- CBCC TTPVHCC;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Minh Hòa