

ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN HAI BÀ TRUNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /UBND-NV

Quận Hai Bà Trưng, ngày tháng năm 2024

V/v thông qua kết quả đo lường sự khảo sát hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc Hai Bà Trưng năm 2024

Kính gửi:

- Các phòng chuyên môn thuộc UBND quận;
- UBND các phường.

Thực hiện Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/6/2021 của UBND thành phố Hà Nội ban hành Kế hoạch Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) giai đoạn 2021 - 2025 của thành phố Hà Nội; trên cơ sở xem xét kết quả đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị thuộc Hai Bà Trưng năm 2024 do UBND quận phối hợp với Công ty Trách nhiệm hữu hạn Giám sát và Đánh giá Việt Nam tổ chức khảo sát trên địa bàn quận.

UBND quận thông báo kết quả đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị hành chính thuộc Hai Bà Trưng năm 2024.

Căn cứ kết quả đo lường Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính thuộc quận năm 2024 (gửi kèm Phụ lục). Yêu cầu các cơ quan, đơn vị thông tin đầy đủ, kịp thời đến cán bộ, công chức thuộc đơn vị mình; nghiên cứu, phân tích, làm rõ nguyên nhân những tiêu chí, chỉ tiêu còn thấp; khẩn trương xây dựng và triển khai có hiệu quả kế hoạch cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, góp phần nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị năm 2025 và những năm tiếp theo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch UBND quận;
- PCT Nguyễn Thị Thu Hiền;
- Lưu: VT, NV.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Thu Hiền

PHỤ LỤC 1
Kết quả đánh giá của người dân về sự phục vụ của các cơ quan chuyên môn
UBND quận Hai Bà Trưng năm 2024

1. Về chính sách và cung ứng dịch vụ công

TT	Nội dung	Không hài lòng (Không hài lòng và rất không hài lòng)	Bình thường	Hài lòng (Rất hài lòng và hài lòng)
1	SIPAS Khối Quận Hai Bà Trưng 2024	0.00%	5.31%	94.69%
2	I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	0.00%	5.42%	94.58%
3	A. Trách nhiệm giải trình của UBND Quận về chính sách	0.00%	6.68%	93.32%
4	1. UBND Quận cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện của UBND Quận...)"	0.00%	7.25%	92.75%
5	2. UBND Quận cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	0.00%	6.18%	93.82%
6	3. Cơ quan tiếp nhận, xử lý, chất lượng xử lý tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân qua nền tảng “Công dân Thủ đô số” - iHanoi.	0.00%	6.59%	93.41%
7	B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	5.00%	95.00%
8	4. UBND Quận tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)	0.00%	5.00%	95.00%
9	C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	5.00%	95.00%
10	5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương. (Các quy định, hoạt động dạy và học, chương trình học, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học	0.00%	5.00%	95.00%

TT	Nội dung	Không hài lòng (Không hài lòng và rất không hài lòng)	Bình thường	Hài lòng (Rất hài lòng và hài lòng)
	sinh, thủ tục nhập học ... ở các trường phổ thông công lập)			
11	6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)	0.00%	5.00%	95.00%
12	7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	0.00%	5.00%	95.00%
13	8. UBND Quận tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Quận (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)	0.00%	5.00%	95.00%
14	D. Kết quả, tác động của chính sách	0.00%	4.99%	95.01%
15	9. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	0.00%	5.00%	95.00%
16	10. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0.00%	5.00%	95.00%
17	11. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.00%	5.00%	95.00%
18	12. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Quận tốt hơn	0.00%	4.96%	95.04%
19	II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	0.00%	5.11%	94.89%
20	A. Tiếp cận dịch vụ	0.00%	4.97%	95.03%
21	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	0.00%	4.96%	95.04%
22	2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	0.00%	4.96%	95.04%
23	3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	0.00%	4.96%	95.04%
24	4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	0.00%	5.00%	95.00%

TT	Nội dung	Không hài lòng (Không hài lòng và rất không hài lòng)	Bình thường	Hài lòng (Rất hài lòng và hài lòng)
25	5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	0.00%	4.96%	95.04%
26	6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Cổng dịch vụ trực tuyến.	0.00%	4.98%	95.02%
27	B. Thủ tục hành chính	0.00%	4.97%	95.03%
28	7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	0.00%	4.96%	95.04%
29	8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	4.98%	95.02%
30	9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	4.98%	95.02%
31	10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	0.00%	4.96%	95.04%
32	C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	0.00%	4.97%	95.03%
33	11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	0.00%	4.96%	95.04%
34	12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	0.00%	4.98%	95.02%
35	13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	0.00%	4.96%	95.04%
36	D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	0.00%	5.36%	94.64%
37	14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	0.00%	5.34%	94.66%
38	15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	0.00%	4.96%	95.04%

TT	Nội dung	Không hài lòng (Không hài lòng và rất không hài lòng)	Bình thường	Hài lòng (Rất hài lòng và hài lòng)
39	16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	0.00%	5.77%	94.23%
40	E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	0.00%	5.28%	94.72%
41	17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.00%	5.79%	94.21%
42	18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	0.00%	5.00%	95.00%
43	29. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	0.00%	5.04%	94.96%

2. Kết quả đánh giá của người dân đối với hoạt động triển khai của chính quyền Quận về một số nội dung liên quan đến hiệu quả hoạt động của chính quyền khối phường (PAPI)

TT	Nội dung	Không hài lòng (Không hài lòng và rất không hài lòng)	Bình thường	Hài lòng (Rất hài lòng và hài lòng)
1	1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	0.00%	5.75%	94.25%
2	2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở nơi sinh sống.	0.00%	5.36%	94.64%
3	3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND Quận.	0.00%	5.36%	94.64%
4	4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	0.00%	5.36%	94.64%
5	5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.00%	5.36%	94.64%
6	6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	0.00%	5.36%	94.64%
7	7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	0.00%	5.36%	94.64%

8	8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	0.00%	5.36%	94.64%
---	--	-------	-------	--------

3. Một số mong muốn của người dân về nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính thuộc UBND quận

TT	Nội dung	Không có ý kiến	Bình thường	Mong muốn
1	1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	0.00%	5.79%	94.21%
2	2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của UBND Quận đối với người dân.	0.00%	5.77%	94.23%
3	3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của UBND Quận.	0.00%	5.43%	94.57%
4	4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của UBND Quận.	0.00%	5.77%	94.23%
5	5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	0.00%	5.41%	94.59%
6	6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	0.00%	5.38%	94.62%
7	7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	0.00%	5.41%	94.59%
8	8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	0.00%	5.77%	94.23%
9	9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	0.00%	5.38%	94.62%
10	10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0.00%	5.38%	94.62%

4. Một số đề xuất cụ thể của người dân về nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công đối với Quận

TT	Nội dung	Mong đợi
1	1. Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	20,84%
2	<i>1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn</i>	29,78%
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	44,49%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	44,87%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	0,00%
6	<i>1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính</i>	18,40%
7	Máy quét scan	27,00%

TT	Nội dung	Mong đợi
8	Máy tính	27,00%
9	Máy in	25,86%
10	Màn hình tra cứu	12,17%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	0,00%
12	1.3. Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân	16,79%
13	Nước uống	32,32%
14	Internet miễn phí,	31,56%
15	Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	0,00%
16	Điều hòa	19,77%
17	Quạt	12,17%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	4,94%
19	1.4. Hình thức góp ý	18,38%
20	Số góp ý	28,52%
21	Hòm thư góp ý	28,14%
22	Zalo	20,15%
23	Mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	22,05%
24	Trang thông tin điện tử	11,41%
25	Hình thức góp ý khác (Ghi cụ thể)	0,00%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	19,56%
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	38,02%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...)	40,68%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch)	35,36%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	20,66%
31	Lao động thương binh và xã hội	34,60%
32	Xây dựng	29,66%
33	Đất đai	26,62%
34	Xác nhận đơn	21,67%
35	Giáo dục và Đào tạo	11,41%
36	Lĩnh vực khác (Ghi cụ thể)	0,00%
37	3. Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	17,44%
38	Nhà văn hóa	6,08%
39	Bảng thông báo thông tin	35,36%
40	Khu chung cư cao tầng	28,14%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	29,28%
42	Trên Zalo	17,49%
43	Trên mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	16,35%
44	Trên Trang thông tin điện tử	6,46%
45	Công khai tại nơi khác (Ghi cụ thể)	0,38%

TT	Nội dung	Mong đợi
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	30,49%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	45,63%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	40,68%
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết giải quyết thủ tục hành chính (link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email)	33,84%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (qua smart phone, qua mã vạch, email)	31,18%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (Ghi cụ thể)	1,14%
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	27,00%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	30,04%

5. Thông tin người trả lời phiếu khảo sát

THÔNG TIN	TỶ LỆ
GIỚI TÍNH	
NAM	55,02%
NỮ	44,98%
TUỔI	
1. Dưới 25 tuổi	2,49%
2. Từ 25 - 34 tuổi	7,88%
3. Từ 35 - 49 tuổi	25,73%
4. Từ 50 - 60 tuổi	33,20%
5. Trên 60 tuổi	30,71%
TRÌNH ĐỘ	
1. Tiểu học (cấp I)	2,39%
2. Trung học cơ sở (cấp II)	12,75%
3. Trung học phổ thông (cấp III)	38,25%
4. Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	17,13%
5. Đại học	20,32%
6. Sau đại học	9,16%
7. Khác (Xin ghi rõ):	0,00%

PHỤ LỤC 2

Kết quả đo lường, chỉ số hài lòng của người dân đối với UBND các phường thuộc quận Hai Bà Trưng năm 2024

STT	Đơn vị	Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	Sự tham gia của người dân	Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	Kết quả, tác động của chính sách	Tiếp cận dịch vụ	Thủ tục hành chính	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	Kết quả giải quyết	Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	PAPI	HÀI LÒNG CHUNG
1	Bạch Mai	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Thanh Nhàn	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Vĩnh Tuy	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	Cầu Dền	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.87%	100%	100%	99.99%
5	Phố Huế	99.05%	99.24%	99.49%	99.36%	99.75%	99.24%	99.87%	99.87%	99.62%	99.80%	99.61%
6	Bạch Đằng	98.45%	99.22%	98.83%	98.96%	99.09%	99.03%	98.57%	99.09%	98.96%	99.07%	98.96%

STT	Đơn vị	Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	Sự tham gia của người dân	Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	Kết quả, tác động của chính sách	Tiếp cận dịch vụ	Thủ tục hành chính	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	Kết quả giải quyết	Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	PAPI	HÀI LÒNG CHUNG
7	Đông Mác	96.59%	98.47%	98.60%	98.47%	98.98%	99.04%	99.36%	99.11%	99.24%	99.14%	98.86%
8	Nguyễn Du	97.88%	96.47%	98.56%	99.48%	98.75%	98.75%	99.23%	99.36%	98.97%	98.88%	98.82%
9	Phạm Đình Hồ	99.00%	98.02%	98.41%	99.20%	98.47%	99.01%	98.54%	99.07%	99.34%	98.56%	98.75%
10	Quỳnh Lôi	98.48%	98.09%	98.22%	98.09%	98.22%	98.08%	97.06%	98.21%	98.07%	98.80%	98.22%
11	Lê Đại Hành	98.09%	97.97%	97.97%	97.97%	97.96%	97.95%	97.95%	97.94%	97.93%	98.01%	97.97%
12	Đông Tâm	98.66%	99.22%	98.70%	98.57%	94.98%	98.37%	96.41%	97.04%	96.54%	98.42%	97.43%
13	Minh Khai	97.33%	97.10%	97.09%	97.07%	97.21%	97.16%	97.26%	97.38%	96.74%	97.60%	97.25%

STT	Đơn vị	Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	Sự tham gia của người dân	Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	Kết quả, tác động của chính sách	Tiếp cận dịch vụ	Thủ tục hành chính	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	Kết quả giải quyết	Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	PAPI	HÀI LÒNG CHUNG
14	Quỳnh Mai	96.19%	96.89%	97.80%	97.76%	97.91%	97.50%	94.97%	96.66%	96.67%	97.90%	97.25%
15	Trương Định	97.33%	97.17%	97.44%	98.11%	96.93%	96.80%	95.35%	97.16%	97.18%	97.49%	97.11%
16	Đồng Nhân	91.48%	93.92%	96.58%	97.46%	97.84%	96.40%	98.23%	97.97%	97.85%	97.23%	96.99%
17	Thanh Lương	95.74%	94.16%	96.11%	95.97%	96.42%	94.98%	94.98%	95.23%	96.12%	96.82%	95.94%
18	Bách Khoa	95.96%	93.28%	95.65%	97.35%	94.96%	95.18%	91.74%	94.48%	94.25%	96.89%	95.26%

PHỤ LỤC 3**Kết quả đánh giá của người dân của người dân về sự phục vụ của
khối phường thuộc quận Hai Bà Trưng năm 2024****1. Về chính sách và cung ứng dịch vụ công**

TT	Nội dung	Không hài lòng (Không hài lòng và rất không hài lòng)	Bình thường	Hài lòng (Rất hài lòng và hài lòng)
1	SIPAS Quận Hai Bà Trưng 2024	1.75%	12.39%	85.86%
2	I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	1.91%	12.95%	85.14%
3	A. TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH CỦA UBND PHƯỜNG VỀ CHÍNH SÁCH	2.23%	12.55%	85.22%
4	1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện tử của UBND phường...)	2.40%	12.87%	84.73%
5	2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	2.06%	12.23%	85.71%
6	B. SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI DÂN VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH	2.27%	15.53%	82.20%
7	3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)	2.27%	15.53%	82.20%
8	C. CHẤT LƯỢNG TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH	1.69%	12.08%	86.23%

TT	Nội dung	Không hài lòng (Không hài lòng và rất không hài lòng)	Bình thường	Hài lòng (Rất hài lòng và hài lòng)
9	4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)	1.68%	11.73%	86.59%
10	5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	1.81%	12.48%	85.71%
11	6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)	1.59%	12.02%	86.38%
12	D. KẾT QUẢ, TÁC ĐỘNG CỦA CHÍNH SÁCH	1.45%	11.63%	86.91%
13	7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	1.42%	11.78%	86.80%
14	8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	1.43%	11.13%	87.45%
15	9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	1.51%	11.99%	86.50%
16	II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	1.89%	12.61%	85.50%
17	A. Tiếp cận dịch vụ	1.80%	11.81%	86.39%
18	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	1.62%	12.12%	86.26%
19	2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	1.68%	11.61%	86.70%
20	3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	1.69%	12.45%	85.86%

TT	Nội dung	Không hài lòng (Không hài lòng và rất không hài lòng)	Bình thường	Hài lòng (Rất hài lòng và hài lòng)
21	4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	1.54%	11.29%	87.17%
22	5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	2.16%	11.51%	86.33%
23	6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Cổng dịch vụ trực tuyến.	2.10%	11.89%	86.02%
24	B. Thủ tục hành chính	1.81%	12.42%	85.77%
25	7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	2.08%	14.38%	83.54%
26	8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1.73%	11.94%	86.33%
27	9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1.45%	11.70%	86.85%
28	10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	1.99%	11.64%	86.37%
29	C. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	2.25%	12.67%	85.08%
30	11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	2.42%	12.26%	85.31%
31	12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	2.29%	12.84%	84.87%
32	13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	2.04%	12.90%	85.06%
33	D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	1.76%	13.04%	85.21%

TT	Nội dung	Không hài lòng (<i>Không hài lòng và rất không hài lòng</i>)	Bình thường	Hài lòng (<i>Rất hài lòng và hài lòng</i>)
34	14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	2.12%	13.04%	84.84%
35	15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	1.56%	13.11%	85.33%
36	16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	1.58%	12.96%	85.46%
37	E. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	1.81%	13.14%	85.05%
38	17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	2.01%	12.98%	85.00%
39	18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	1.67%	13.20%	85.13%
40	19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	1.75%	13.23%	85.01%

2. Kết quả đánh giá của người dân về triển khai một số nội dung của chính quyền phường (PAPI) năm 2024

TT	Nội dung	Không hài lòng (<i>Không hài lòng và rất không hài lòng</i>)	Bình thường	Hài lòng (<i>Rất hài lòng và hài lòng</i>)
1	1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	1.38%	12.14%	86.48%
2	2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	1.76%	11.36%	86.89%
3	3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	1.27%	11.59%	87.14%
4	4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	1.13%	11.68%	87.19%
5	5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	1.50%	11.89%	86.61%

TT	Nội dung	Không hài lòng (Không hài lòng và rất không hài lòng)	Bình thường	Hài lòng (Rất hài lòng và hài lòng)
6	6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	1.57%	12.41%	86.02%
7	7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	1.47%	13.07%	85.46%
8	8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	1.09%	12.01%	86.91%

3. Một số đề xuất cụ thể của người dân về nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công đối với khối phường

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	25.10%
2	1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn	30.30%
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	43.67%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	46.61%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	0.63%
6	1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính	23.05%
7	Máy quét scan	34.13%
8	Máy tính	28.60%
9	Máy in	27.04%
10	Màn hình tra cứu	24.73%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	0.74%
12	1.3. Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân	26.46%
13	Nước uống	37.94%
14	Internet miễn phí,	27.31%
15	Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	27.31%
16	Điều hòa	31.38%
17	Quạt	26.83%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	7.95%
19	1.4. Hình thức góp ý	20.59%
20	Sổ góp ý	21.57%
21	Hòm thư góp ý	33.69%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
22	Zalo	27.42%
23	Mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	20.24%
24	Trang thông tin điện tử	19.53%
25	Hình thức góp ý khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	1.09%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	31.09%
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	38.89%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (<i>Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...</i>)	42.07%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (<i>khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch</i>)	35.71%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	23.29%
31	Lao động thương binh và xã hội	25.93%
32	Xây dựng	29.73%
33	Đất đai	32.95%
34	Xác nhận đơn	31.88%
35	Giáo dục và Đào tạo	18.33%
36	Lĩnh vực khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.90%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	20.28%
38	Nhà văn hóa	6.12%
39	Bảng thông báo thông tin	34.79%
40	Khu chung cư cao tầng	24.52%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	28.51%
42	Trên Zalo	26.43%
43	Trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	22.31%
44	Trên Trang thông tin điện tử	18.39%
45	Công khai tại nơi khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	1.16%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	28.22%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	38.59%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	33.88%
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	32.53%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	35.48%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.59%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	53.59%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	54.41%

PHỤ LỤC 4

**Kết quả đo lường, chỉ số hài lòng của người dân đối với từng phường thuộc
quận Hai Bà Trưng năm 2024**

1. Phường Bạch Đằng**CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH**

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	0.03%	1.10%	19.56%	20.94%	58.36%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	0.00%	1.55%	19.14%	22.44%	56.87%
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện tử của UBND phường...)	0.00%	1.54%	21.62%	20.85%	55.98%
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	0.00%	1.55%	16.67%	24.03%	57.75%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	0.78%	23.05%	17.58%	58.59%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)	0.00%	0.78%	23.05%	17.58%	58.59%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	1.17%	19.27%	19.66%	59.90%
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng,	0.00%	1.17%	19.53%	19.53%	59.77%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)					
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	0.00%	1.56%	18.75%	20.70%	58.98%
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)	0.00%	0.78%	19.53%	18.75%	60.94%
D. Kết quả, tác động của chính sách	0.13%	0.91%	16.80%	24.09%	58.07%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0.00%	1.17%	13.67%	27.34%	57.81%
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.39%	0.78%	16.41%	24.22%	58.20%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	0.00%	0.78%	20.31%	20.70%	58.20%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	0.00%	1.05%	18.95%	20.80%	59.19%
A. Tiếp cận dịch vụ	0.00%	0.91%	19.48%	20.78%	58.83%
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	0.00%	0.78%	21.88%	19.53%	57.81%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	0.00%	0.78%	19.14%	22.27%	57.81%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	0.00%	0.78%	16.86%	21.18%	61.18%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	0.00%	0.78%	19.92%	21.48%	57.81%
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	0.00%	1.56%	18.36%	21.88%	58.20%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Công dịch vụ trực tuyến.	0.00%	0.78%	20.70%	18.36%	60.16%
B. Thủ tục hành chính	0.00%	0.97%	19.65%	21.11%	58.27%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	0.00%	1.56%	20.62%	21.01%	56.81%
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	0.78%	19.84%	20.62%	58.75%
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	0.78%	17.51%	21.79%	59.92%
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	0.00%	0.78%	20.62%	21.01%	57.59%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	0.00%	1.43%	16.73%	22.31%	59.53%
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	0.00%	1.56%	15.18%	24.51%	58.75%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	0.00%	1.17%	19.84%	18.29%	60.70%
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	0.00%	1.56%	15.18%	24.12%	59.14%
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	0.00%	0.91%	19.33%	20.49%	59.27%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	0.00%	0.78%	21.79%	18.68%	58.75%
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	0.00%	0.39%	17.90%	22.57%	59.14%
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	0.00%	1.56%	18.29%	20.23%	59.92%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	0.00%	1.04%	19.58%	19.33%	60.05%
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.00%	0.78%	18.68%	22.18%	58.37%
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	0.00%	0.39%	19.84%	19.46%	60.31%
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	0.00%	1.95%	20.23%	16.34%	61.48%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	0.00%	1.19%	22.62%	17.46%	58.73%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	0.00%	0.39%	20.70%	19.53%	59.38%
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	0.00%	1.17%	15.23%	25.78%	57.81%
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	0.00%	0.39%	16.47%	22.35%	60.78%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.00%	1.18%	18.11%	23.23%	57.48%
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	0.00%	1.57%	16.47%	22.75%	59.22%
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	0.00%	0.39%	16.02%	24.22%	59.38%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	0.00%	1.17%	18.75%	19.92%	60.16%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	18.73%
2	<i>1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn</i>	22.22%
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	35.23%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	31.44%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	0.00%
6	<i>1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính</i>	16.59%
7	Máy quét scan	18.18%
8	Máy tính	27.27%
9	Máy in	18.18%
10	Màn hình tra cứu	19.32%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	0.00%
12	<i>1.3.Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân</i>	21.28%
13	Nước uống	33.71%
14	Internet miễn phí,	22.35%
15	Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	22.35%
16	Điều hòa	31.06%
17	Quạt	14.39%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	3.79%
19	<i>1.4. Hình thức góp ý</i>	14.84%
20	Sổ góp ý	6.06%
21	Hòm thư góp ý	27.65%
22	Zalo	25.76%
23	Mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	15.15%
24	Trang thông tin điện tử	14.02%
25	Hình thức góp ý khác (Ghi cụ thể)	0.38%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	24.05%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	31.82%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (<i>Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...</i>)	34.85%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (<i>khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch</i>)	28.79%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	16.29%
31	Lao động thương binh và xã hội	14.39%
32	Xây dựng	20.08%
33	Đất đai	27.27%
34	Xác nhận đơn	26.89%
35	Giáo dục và Đào tạo	8.71%
36	Lĩnh vực khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.38%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	13.87%
38	Nhà văn hóa	0.00%
39	Bảng thông báo thông tin	27.65%
40	Khu chung cư cao tầng	16.67%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	17.80%
42	Trên Zalo	19.32%
43	Trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	15.53%
44	Trên Trang thông tin điện tử	14.02%
45	Công khai tại nơi khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	20.08%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	30.68%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	24.62%
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	23.11%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	21.97%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	46.59%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	43.94%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	51.64%
Nữ	48.36%
2. Độ tuổi	
Dưới 25 tuổi	20.48%
25 - 34 tuổi	16.87%
35 - 49 tuổi	23.29%
50 - 60 tuổi	19.68%
Trên 60 tuổi	19.68%
3. Trình độ	
Tiểu học (cấp I)	1.59%
THCS (cấp II)	13.49%
THPT (cấp III)	25.00%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	11.11%
Đại học	36.11%
Trên Đại học	9.92%
Khác	2.78%

2. Phường Bách Khoa

CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	0.69%	3.75%	15.48%	43.37%	36.70%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	0.38%	3.65%	13.85%	42.31%	39.81%
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện tử của UBND phường...)	0.38%	3.46%	12.69%	43.08%	40.38%
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	0.38%	3.85%	15.00%	41.54%	39.23%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	0.79%	5.93%	18.18%	44.66%	30.43%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)	0.79%	5.93%	18.18%	44.66%	30.43%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	1.06%	3.30%	15.97%	40.76%	38.91%
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)	1.19%	2.37%	13.04%	42.29%	41.11%
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa	0.79%	4.76%	19.05%	40.08%	35.32%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)					
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)	1.19%	2.77%	15.81%	39.92%	40.32%
D. Kết quả, tác động của chính sách	0.53%	2.12%	13.92%	45.76%	37.66%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	1.20%	1.20%	14.00%	46.40%	37.20%
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.40%	2.79%	12.75%	47.41%	36.65%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	0.00%	2.37%	15.02%	43.48%	39.13%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	1.53%	4.34%	19.58%	42.04%	32.50%
A. Tiếp cận dịch vụ	1.72%	3.32%	15.91%	37.93%	41.13%
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	1.58%	3.16%	19.76%	39.13%	36.36%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	1.59%	3.19%	11.95%	36.25%	47.01%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	0.80%	3.98%	15.14%	36.65%	43.43%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	1.20%	3.21%	14.06%	37.75%	43.78%
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	3.17%	3.17%	17.06%	39.29%	37.30%
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Cổng dịch vụ trực tuyến.	1.98%	3.17%	17.46%	38.49%	38.89%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
B. Thủ tục hành chính	1.47%	3.34%	16.23%	48.57%	30.38%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	0.79%	4.33%	18.11%	48.82%	27.95%
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1.57%	1.96%	14.51%	49.02%	32.94%
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1.18%	2.36%	17.32%	48.43%	30.71%
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	2.36%	4.72%	14.96%	48.03%	29.92%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	1.18%	7.07%	24.51%	37.88%	29.36%
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	1.18%	7.84%	21.96%	39.22%	29.80%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	1.57%	8.24%	25.49%	35.69%	29.02%
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	0.79%	5.14%	26.09%	38.74%	29.25%
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	1.97%	3.55%	19.32%	42.83%	32.33%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	2.36%	4.33%	18.11%	42.91%	32.28%
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	1.96%	3.14%	20.00%	43.92%	30.98%
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	1.59%	3.17%	19.84%	41.67%	33.73%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	1.31%	4.44%	21.96%	43.01%	29.28%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.57%	4.71%	22.75%	41.96%	29.02%
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	0.78%	4.71%	21.96%	43.92%	28.63%
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	1.57%	3.92%	21.18%	43.14%	30.20%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	0.47%	0.93%	12.56%	42.33%	43.72%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	0.46%	1.38%	16.51%	47.71%	33.94%
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	0.92%	0.92%	23.04%	42.86%	32.26%
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	0.92%	4.61%	23.04%	41.01%	30.41%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.46%	4.15%	23.50%	39.17%	32.72%
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	0.46%	2.30%	24.88%	41.47%	30.88%
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	1.38%	1.84%	27.19%	34.10%	35.48%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	0.92%	2.75%	23.85%	38.07%	34.40%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	33.75%
2	<i>1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn</i>	41.41%
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	69.32%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	54.55%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	0.38%
6	<i>1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính</i>	29.70%
7	Máy quét scan	40.53%
8	Máy tính	41.29%
9	Máy in	25.00%
10	Màn hình tra cứu	41.67%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	0.00%
12	<i>1.3.Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân</i>	34.79%
13	Nước uống	52.27%
14	Internet miễn phí,	46.59%
15	Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	46.59%
16	Điều hòa	34.47%
17	Quạt	27.27%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	1.52%
19	<i>1.4. Hình thức góp ý</i>	29.10%
20	Sổ góp ý	42.42%
21	Hòm thư góp ý	41.29%
22	Zalo	54.17%
23	Mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	20.08%
24	Trang thông tin điện tử	15.91%
25	Hình thức góp ý khác (Ghi cụ thể)	0.76%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	41.41%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	51.14%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (<i>Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...</i>)	67.42%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (<i>khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch</i>)	34.85%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	31.69%
31	Lao động thương binh và xã hội	39.39%
32	Xây dựng	32.20%
33	Đất đai	38.26%
34	Xác nhận đơn	57.58%
35	Giáo dục và Đào tạo	22.73%
36	Lĩnh vực khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	27.46%
38	Nhà văn hóa	11.36%
39	Bảng thông báo thông tin	48.48%
40	Khu chung cư cao tầng	21.21%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	42.42%
42	Trên Zalo	53.03%
43	Trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	24.62%
44	Trên Trang thông tin điện tử	18.56%
45	Công khai tại nơi khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	28.71%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	55.30%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	26.89%
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	27.65%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	33.71%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	75.95%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	75.57%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	48.57%
Nữ	51.43%
2. Độ tuổi	
Dưới 25 tuổi	18.93%
25 - 34 tuổi	23.46%
35 - 49 tuổi	23.46%
50 - 60 tuổi	19.75%
Trên 60 tuổi	14.40%
3. Trình độ	
Tiểu học (cấp I)	0.00%
THCS (cấp II)	4.86%
THPT (cấp III)	25.10%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	14.57%
Đại học	39.27%
Trên Đại học	15.38%
Khác	0.81%

3. Phường Bạch Mai

CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện tử của UBND phường...)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu,	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)					
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
D. Kết quả, tác động của chính sách	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
A. Tiếp cận dịch vụ	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Cổng dịch vụ trực tuyến.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
B. Thủ tục hành chính	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.					
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	26.76%
2	1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn	32.70%
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	27.27%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	70.83%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	0.00%
6	1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính	25.08%
7	Máy quét scan	18.56%
8	Máy tính	56.06%
9	Máy in	27.65%
10	Màn hình tra cứu	23.11%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	0.00%
12	1.3.Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân	26.77%
13	Nước uống	52.27%
14	Internet miễn phí,	7.95%
15	Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	7.95%
16	Điều hòa	34.47%
17	Quạt	50.76%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	7.20%
19	1.4. Hình thức góp ý	22.47%
20	Sổ góp ý	14.77%
21	Hòm thư góp ý	49.24%
22	Zalo	19.70%
23	Mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	24.62%
24	Trang thông tin điện tử	26.52%
25	Hình thức góp ý khác (Ghi cụ thể)	0.00%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	34.22%
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	46.02%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...)	48.86%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch)	43.18%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	22.41%
31	Lao động thương binh và xã hội	16.29%
32	Xây dựng	41.67%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
33	Đặt đai	30.68%
34	Xác nhận đơn	20.83%
35	Giáo dục và Đào tạo	25.00%
36	Lĩnh vực khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	22.44%
38	Nhà văn hóa	4.92%
39	Bảng thông báo thông tin	22.35%
40	Khu chung cư cao tầng	41.29%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	30.68%
42	Trên Zalo	21.59%
43	Trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	39.77%
44	Trên Trang thông tin điện tử	15.15%
45	Công khai tại nơi khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	3.79%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	30.08%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	16.29%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	53.41%
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	35.61%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	44.32%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.76%
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	71.86%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	64.26%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	
Nữ	40.00%
2. Độ tuổi	60.00%
Dưới 25 tuổi	

25 - 34 tuổi	1.16%
35 - 49 tuổi	6.20%
50 - 60 tuổi	18.60%
Trên 60 tuổi	31.40%
3. Trình độ	42.64%
Tiểu học (cấp I)	
THCS (cấp II)	0.00%
THPT (cấp III)	11.06%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	38.30%
Đại học	28.94%
Trên Đại học	18.72%
Khác	1.70%

CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH

Nhận định	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. CHÍNH SÁCH CÔNG	0,00%	0,00%	0,00%	15,67%	84,33%
A. Tổ chức thực hiện chính sách công	0,00%	0,00%	0,00%	15,33%	84,67%
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động dạy và học, chương trình học, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học ... ở các trường phổ thông công lập)</i>	0,00%	0,00%	0,00%	18,00%	82,00%
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)</i>	0,00%	0,00%	0,00%	12,00%	88,00%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. <i>(Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)</i>	0,00%	0,00%	0,00%	16,00%	84,00%
B. Kết quả, tác động của chính sách	0,00%	0,00%	0,00%	16,00%	84,00%
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	0,00%	0,00%	0,00%	18,00%	82,00%
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0,00%	0,00%	0,00%	14,00%	86,00%

Nhận định	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
6. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0,00%	0,00%	0,00%	16,00%	84,00%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	0,00%	0,00%	0,00%	13,14%	86,86%
A. Tiếp cận dịch vụ	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	90,00%
7. Trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	90,00%
B. Thủ tục hành chính	0,00%	0,00%	0,00%	14,50%	85,50%
8. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	0,00%	0,00%	0,00%	12,00%	88,00%
9. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là phù hợp, đúng quy định	0,00%	0,00%	0,00%	18,00%	82,00%
10. Việc đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đóng qua tài khoản online dễ dàng, thuận tiện?	0,00%	0,00%	0,00%	14,00%	86,00%
11. Thời hạn/phiếu hẹn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng quy định	0,00%	0,00%	0,00%	14,00%	86,00%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	0,00%	0,00%	0,00%	12,67%	87,33%
12. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	90,00%
13. Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	0,00%	0,00%	0,00%	14,00%	86,00%
14. Công chức tuân thủ đúng quy định trong quy trình giải quyết công việc.	0,00%	0,00%	0,00%	14,00%	86,00%
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có	0,00%	0,00%	0,00%	12,67%	87,33%

Nhận định	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
<i>thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</i>					
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	0,00%	0,00%	0,00%	12,00%	88,00%
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	0,00%	0,00%	0,00%	12,00%	88,00%
17. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	0,00%	0,00%	0,00%	14,00%	86,00%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	0,00%	0,00%	0,00%	13,33%	86,67%
18. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	0,00%	0,00%	14,00%	86,00%
19. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý phản ánh, kiến nghị	0,00%	0,00%	0,00%	12,00%	88,00%
20. Cơ quan/cán bộ tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà.	0,00%	0,00%	0,00%	14,00%	86,00%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
PAPI	0,00%	0,00%	0,00%	13,99%	86,01%
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố	0,00%	0,00%	0,00%	10,20%	89,80%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở nơi sinh sống	0,00%	0,00%	0,00%	20,41%	79,59%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương	0,00%	0,00%	0,00%	10,20%	89,80%
4. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương	0,00%	0,00%	0,00%	14,29%	85,71%
5. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất	0,00%	0,00%	0,00%	18,37%	81,63%
6. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương	0,00%	0,00%	0,00%	12,24%	87,76%
7. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương (<i>Nếu Ông/Bà đã thực hiện các nội dung về khiếu nại, tố cáo</i>)	0,00%	0,00%	0,00%	12,24%	87,76%

Câu 3. Nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức

Đề xuất phương án	Nhận định				Ghi chú
1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	4,88%				
<i>1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn</i>	6,00%				
Bảng chỉ dẫn thông thường	4,00%				
Biển chỉ dẫn điện tử	12,00%				
Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	2,00%				

Đề xuất phương án	Nhận định				Ghi chú
1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính	2,50%				
Máy quét scan	4,00%				
Máy tính	0,00%				
Máy in	4,00%				
Màn hình tra cứu	6,00%				
Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	0,00%				
1.3. Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân	0,67%				
Nước uống	2,00%				
Internet miễn phí,	0,00%				
Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	0,00%				
Điều hòa	2,00%				
Quạt	0,00%				
Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	0,00%				
1.4. Hình thức góp ý	10,33%				
Sổ góp ý	0,00%				
Hòm thư góp ý	4,00%				
Zalo	38,00%				
Mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	12,00%				
Trang thông tin điện tử	8,00%				
Hình thức góp ý khác (Ghi cụ thể)	0,00%				
2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	5,03%				
2.1. Mẫu hóa tờ đơn	2,00%				
Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...)	0,00%				
Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch)	4,00%				
2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	9,33%				

Đề xuất phương án	Nhận định				Ghi chú
Lao động thương binh và xã hội	10,00%				
Xây dựng	10,00%				
Đất đai	20,00%				
Xác nhận đơn	10,00%				
Giáo dục và Đào tạo	6,00%				
Lĩnh vực khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0,00%				
3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	3,75%				
Nhà văn hóa	10,00%				
Bảng thông báo thông tin	8,00%				
Khu chung cư cao tầng	2,00%				
Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	0,00%				
Trên Zalo	2,00%				
Trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	4,00%				
Trên Trang thông tin điện tử	4,00%				
Công khai tại nơi khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0,00%				
4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	8,00%				
Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	8,00%				
Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	16,00%				
Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	8,00%				

Đề xuất phương án	Nhận định				Ghi chú
Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	8,00%				
Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0,00%				
5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	0,00%				
6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	0,00%				

4. Phường Cầu Dền

CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	0.00%	0.00%	9.22%	57.53%	33.25%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	0.00%	0.00%	11.11%	57.28%	31.61%
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện của UBND phường...)	0.00%	0.00%	11.11%	58.24%	30.65%
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	0.00%	0.00%	11.11%	56.32%	32.57%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	0.00%	10.61%	56.44%	32.95%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)	0.00%	0.00%	10.61%	56.44%	32.95%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	0.00%	7.95%	58.84%	33.21%
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)	0.00%	0.00%	9.09%	57.58%	33.33%
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	0.00%	0.00%	7.58%	59.09%	33.33%
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)	0.00%	0.00%	7.20%	59.85%	32.95%
D. Kết quả, tác động của chính sách	0.00%	0.00%	7.20%	57.58%	35.23%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0.00%	0.00%	6.82%	59.47%	33.71%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.00%	0.00%	8.33%	55.30%	36.36%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	0.00%	0.00%	6.44%	57.95%	35.61%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	0.00%	0.03%	6.17%	57.46%	36.34%
A. Tiếp cận dịch vụ	0.00%	0.00%	4.10%	61.24%	34.66%
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	0.00%	0.00%	3.41%	62.12%	34.47%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	0.00%	0.00%	5.30%	59.85%	34.85%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	0.00%	0.00%	4.55%	58.71%	36.74%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	0.00%	0.00%	4.17%	60.61%	35.23%
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	0.00%	0.00%	3.03%	63.64%	33.33%
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Công dịch vụ trực tuyến.	0.00%	0.00%	4.17%	62.50%	33.33%
B. Thủ tục hành chính	0.00%	0.00%	6.77%	58.97%	34.26%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	0.00%	0.00%	8.02%	59.92%	32.06%
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	0.00%	8.02%	58.02%	33.97%
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	0.00%	5.34%	59.92%	34.73%
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	0.00%	0.00%	5.73%	58.02%	36.26%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	0.00%	0.00%	6.23%	56.49%	37.28%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	0.00%	0.00%	6.11%	57.25%	36.64%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	0.00%	0.00%	6.49%	56.49%	37.02%
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	0.00%	0.00%	6.11%	55.73%	38.17%
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	0.00%	0.13%	7.26%	54.65%	37.96%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	0.00%	0.38%	5.73%	56.49%	37.40%
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	0.00%	0.00%	8.78%	53.05%	38.17%
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	0.00%	0.00%	7.28%	54.41%	38.31%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	0.00%	0.00%	6.49%	55.98%	37.53%
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.00%	0.00%	7.63%	54.96%	37.40%
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	0.00%	0.00%	5.73%	56.87%	37.40%
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	0.00%	0.00%	6.11%	56.11%	37.79%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	0.00%	0.00%	6.11%	61.83%	32.06%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	0.00%	0.00%	7.20%	60.61%	32.20%
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	0.00%	0.00%	7.20%	59.09%	33.71%
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	0.00%	0.00%	6.06%	58.71%	35.23%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.00%	0.00%	6.06%	56.06%	37.88%
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	0.00%	0.00%	6.44%	56.06%	37.50%
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	0.00%	0.00%	7.20%	57.20%	35.61%
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	0.00%	0.00%	7.95%	56.06%	35.98%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	26.72%
2	1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn	31.19%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	40.53%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	53.03%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	0.00%
6	1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính	27.27%
7	Máy quét scan	22.73%
8	Máy tính	44.70%
9	Máy in	41.67%
10	Màn hình tra cứu	27.27%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	0.00%
12	1.3. Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân	27.46%
13	Nước uống	32.20%
14	Internet miễn phí,	24.62%
15	Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	24.62%
16	Điều hòa	37.50%
17	Quạt	38.26%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	7.58%
19	1.4. Hình thức góp ý	20.96%
20	Sổ góp ý	25.76%
21	Hòm thư góp ý	53.03%
22	Zalo	28.03%
23	Mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	9.85%
24	Trang thông tin điện tử	9.09%
25	Hình thức góp ý khác (Ghi cụ thể)	0.00%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	22.79%
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	29.55%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...)	31.82%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch)	27.27%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	16.04%
31	Lao động thương binh và xã hội	5.30%
32	Xây dựng	26.52%
33	Đất đai	32.58%
34	Xác nhận đơn	25.00%
35	Giáo dục và Đào tạo	6.82%
36	Lĩnh vực khác (Ghi cụ thể)	0.00%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	16.95%
38	Nhà văn hóa	1.89%
39	Bảng thông báo thông tin	20.83%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
40	Khu chung cư cao tầng	20.83%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	29.17%
42	Trên Zalo	19.70%
43	Trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	25.76%
44	Trên Trang thông tin điện tử	17.42%
45	Công khai tại nơi khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	34.24%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	38.26%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	42.05%
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	42.05%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	48.11%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.76%
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	62.88%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	73.86%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	34.88%
Nữ	65.12%
2. Độ tuổi	
Dưới 25 tuổi	5.10%
25 - 34 tuổi	12.16%
35 - 49 tuổi	22.75%
50 - 60 tuổi	22.75%
Trên 60 tuổi	37.25%
3. Trình độ	
Tiểu học (cấp I)	1.20%
THCS (cấp II)	10.36%

THPT (cấp III)	32.27%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	17.53%
Đại học	34.66%
Trên Đại học	3.59%
Khác	0.40%

5. Phường Lê Đại Hành

CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	2.00%	0.00%	1.09%	18.78%	78.13%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	1.91%	0.00%	0.95%	13.74%	83.40%
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện tử của UBND phường...)	1.91%	0.00%	1.15%	13.36%	83.59%
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	1.91%	0.00%	0.76%	14.12%	83.21%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	2.03%	0.00%	0.81%	25.20%	71.95%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)	2.03%	0.00%	0.81%	25.20%	71.95%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	2.03%	0.00%	1.36%	16.80%	79.81%
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở	2.03%	0.00%	1.22%	17.89%	78.86%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)					
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	2.03%	0.00%	1.63%	14.63%	81.71%
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính...)	2.03%	0.00%	1.22%	17.89%	78.86%
D. Kết quả, tác động của chính sách	2.03%	0.00%	1.22%	19.38%	77.37%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	2.03%	0.00%	1.22%	19.92%	76.83%
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	2.03%	0.00%	1.22%	19.11%	77.64%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	2.03%	0.00%	1.22%	19.11%	77.64%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	2.05%	0.00%	1.09%	17.44%	79.42%
A. Tiếp cận dịch vụ	2.04%	0.00%	1.22%	18.06%	78.68%
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	2.03%	0.00%	1.22%	18.29%	78.46%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	2.05%	0.00%	1.23%	18.85%	77.87%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	2.04%	0.00%	1.22%	19.18%	77.55%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	2.03%	0.00%	1.22%	17.07%	79.67%
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy	2.03%	0.00%	1.22%	16.67%	80.08%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)					
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Cổng dịch vụ trực tuyến.	2.03%	0.00%	1.22%	18.29%	78.46%
B. Thủ tục hành chính	2.05%	0.00%	1.33%	16.70%	79.92%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	2.05%	0.00%	1.23%	18.44%	78.28%
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	2.05%	0.00%	1.23%	17.62%	79.10%
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	2.05%	0.00%	1.64%	16.39%	79.92%
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	2.05%	0.00%	1.23%	14.34%	82.38%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	2.05%	0.00%	0.55%	17.92%	79.48%
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	2.05%	0.00%	0.82%	18.03%	79.10%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	2.05%	0.00%	0.41%	18.03%	79.51%
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	2.06%	0.00%	0.41%	17.70%	79.84%
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	2.06%	0.00%	1.10%	16.87%	79.97%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	2.06%	0.00%	0.82%	16.87%	80.25%
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	2.06%	0.00%	1.23%	17.28%	79.42%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	2.06%	0.00%	1.23%	16.46%	80.25%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	2.07%	0.00%	1.24%	17.63%	79.06%
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	2.07%	0.00%	1.24%	18.60%	78.10%
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	2.07%	0.00%	1.24%	16.53%	80.17%
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	2.07%	0.00%	1.24%	17.77%	78.93%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	1.87%	0.47%	0.93%	21.96%	74.77%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	1.88%	0.47%	3.29%	25.82%	68.54%
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	1.86%	0.00%	1.40%	20.93%	75.81%
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	1.91%	0.00%	0.48%	18.18%	79.43%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	1.88%	0.00%	0.94%	16.90%	80.28%
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	1.90%	0.00%	1.90%	20.38%	75.83%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	1.86%	0.00%	1.86%	19.07%	77.21%
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	1.86%	0.00%	0.93%	19.53%	77.67%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	31.62%
2	<i>1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn</i>	29.04%
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	46.97%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	40.15%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	0.00%
6	<i>1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính</i>	32.27%
7	Máy quét scan	45.83%
8	Máy tính	46.97%
9	Máy in	43.94%
10	Màn hình tra cứu	24.62%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	0.00%
12	<i>1.3. Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân</i>	38.38%
13	Nước uống	45.83%
14	Internet miễn phí,	40.53%
15	Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	40.53%
16	Điều hòa	50.76%
17	Quạt	42.80%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	9.85%
19	<i>1.4. Hình thức góp ý</i>	26.77%
20	Sổ góp ý	25.38%
21	Hòm thư góp ý	42.42%
22	Zalo	29.92%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
23	Mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	25.00%
24	Trang thông tin điện tử	37.12%
25	Hình thức góp ý khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.76%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	36.11%
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	39.39%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (<i>Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...</i>)	36.74%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (<i>khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch</i>)	42.05%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	32.83%
31	Lao động thương binh và xã hội	42.05%
32	Xây dựng	39.39%
33	Đất đai	43.18%
34	Xác nhận đơn	40.53%
35	Giáo dục và Đào tạo	31.44%
36	Lĩnh vực khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.38%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	29.78%
38	Nhà văn hóa	13.64%
39	Bảng thông báo thông tin	43.94%
40	Khu chung cư cao tầng	37.88%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	42.42%
42	Trên Zalo	30.68%
43	Trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	25.00%
44	Trên Trang thông tin điện tử	42.80%
45	Công khai tại nơi khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	1.89%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	32.65%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	41.29%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	35.61%
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	44.32%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	41.67%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.38%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	46.77%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	52.47%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	40.44%
Nữ	59.56%
2. Độ tuổi	
Dưới 25 tuổi	0.00%
25 - 34 tuổi	6.76%
35 - 49 tuổi	21.62%
50 - 60 tuổi	30.63%
Trên 60 tuổi	40.99%
3. Trình độ	
Tiểu học (cấp I)	0.00%
THCS (cấp II)	11.11%
THPT (cấp III)	23.89%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	16.11%
Đại học	45.00%
Trên Đại học	2.22%
Khác	1.67%

6. Phường Phạm Đình Hồ

CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	0.08%	1.26%	21.31%	50.40%	26.95%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	0.20%	0.80%	19.52%	50.40%	29.08%
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa	0.40%	0.80%	19.52%	49.40%	29.88%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện của UBND phường...)					
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	0.00%	0.80%	19.52%	51.39%	28.29%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	1.98%	23.41%	50.40%	24.21%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phân hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)	0.00%	1.98%	23.41%	50.40%	24.21%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	0.13%	1.46%	22.22%	48.81%	27.38%
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)	0.00%	1.19%	21.43%	49.21%	28.17%
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	0.00%	1.19%	21.03%	51.98%	25.79%
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi	0.40%	1.98%	24.21%	45.24%	28.17%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)					
D. Kết quả, tác động của chính sách	0.00%	0.80%	20.08%	51.99%	27.13%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0.00%	0.40%	20.72%	51.39%	27.49%
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.00%	0.80%	19.60%	51.20%	28.40%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	0.00%	1.20%	19.92%	53.39%	25.50%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	0.27%	0.85%	22.88%	47.81%	28.19%
A. Tiếp cận dịch vụ	0.07%	1.46%	20.36%	49.83%	28.27%
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	0.00%	1.19%	22.22%	49.60%	26.98%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	0.00%	1.59%	21.43%	48.41%	28.57%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	0.00%	1.99%	20.32%	48.21%	29.48%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	0.40%	1.61%	17.74%	50.40%	29.84%
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	0.00%	1.19%	20.24%	51.19%	27.38%
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Cổng dịch vụ trực tuyến.	0.00%	1.19%	20.24%	51.19%	27.38%
B. Thủ tục hành chính	0.60%	0.40%	21.57%	52.68%	24.75%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	0.79%	0.00%	22.22%	55.16%	21.83%
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.40%	0.00%	19.52%	54.58%	25.50%
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.40%	0.40%	21.43%	51.98%	25.79%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	0.80%	1.20%	23.11%	49.00%	25.90%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	0.00%	1.46%	23.34%	45.09%	30.10%
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	0.00%	1.20%	24.00%	45.20%	29.60%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	0.00%	1.19%	23.02%	43.25%	32.54%
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	0.00%	1.98%	23.02%	46.83%	28.17%
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	0.40%	0.53%	26.62%	43.18%	29.27%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	0.40%	0.80%	27.89%	41.04%	29.88%
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	0.40%	0.00%	24.60%	45.63%	29.37%
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	0.40%	0.79%	27.38%	42.86%	28.57%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	0.26%	0.40%	22.49%	48.28%	28.57%
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.00%	0.79%	26.59%	42.86%	29.76%
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	0.40%	0.40%	21.03%	51.98%	26.19%
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	0.40%	0.00%	19.84%	50.00%	29.76%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	0.42%	0.84%	12.97%	47.70%	38.08%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	0.00%	0.41%	17.21%	54.51%	27.87%
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	0.41%	0.82%	15.57%	54.10%	29.10%
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	0.82%	0.82%	20.90%	44.26%	33.20%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.84%	1.26%	21.85%	44.12%	31.93%
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	0.82%	2.05%	22.95%	49.18%	25.00%
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	0.82%	0.00%	18.03%	53.69%	27.46%
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	0.82%	0.41%	18.11%	53.50%	27.16%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	46.60%
2	1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn	50.88%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	74.62%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	72.35%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	5.68%
6	1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính	44.85%
7	Máy quét scan	59.47%
8	Máy tính	63.26%
9	Máy in	63.64%
10	Màn hình tra cứu	30.68%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	7.20%
12	1.3.Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân	54.67%
13	Nước uống	74.62%
14	Internet miễn phí,	65.53%
15	Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	65.53%
16	Điều hòa	57.20%
17	Quạt	54.55%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	10.61%
19	1.4. Hình thức góp ý	35.98%
20	Sổ góp ý	59.47%
21	Hòm thư góp ý	62.88%
22	Zalo	38.64%
23	Mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	24.62%
24	Trang thông tin điện tử	20.45%
25	Hình thức góp ý khác (Ghi cụ thể)	9.85%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	58.81%
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	71.97%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...)	73.86%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch)	70.08%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	45.64%
31	Lao động thương binh và xã hội	66.29%
32	Xây dựng	61.74%
33	Đất đai	60.98%
34	Xác nhận đơn	49.62%
35	Giáo dục và Đào tạo	29.55%
36	Lĩnh vực khác (Ghi cụ thể)	5.68%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	38.35%
38	Nhà văn hóa	36.74%
39	Bảng thông báo thông tin	67.42%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
40	Khu chung cư cao tầng	45.83%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	44.70%
42	Trên Zalo	42.42%
43	Trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	37.50%
44	Trên Trang thông tin điện tử	26.89%
45	Công khai tại nơi khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	5.30%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	56.89%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	73.48%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	67.80%
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	70.08%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	68.56%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	4.55%
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	75.00%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	74.21%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	45.19%
Nữ	54.81%
2. Độ tuổi	
Dưới 25 tuổi	6.07%
25 - 34 tuổi	19.43%
35 - 49 tuổi	18.62%
50 - 60 tuổi	27.53%
Trên 60 tuổi	28.34%
3. Trình độ	
Tiểu học (cấp I)	1.22%
THCS (cấp II)	10.16%

THPT (cấp III)	41.06%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	17.07%
Đại học	26.02%
Trên Đại học	2.44%
Khác	2.03%

7. Phường Đồng Mác

CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	0.65%	1.32%	24.45%	32.27%	41.31%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	1.33%	2.08%	23.67%	30.87%	42.05%
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện của UBND phường...)	1.89%	1.14%	29.17%	33.33%	34.47%
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	0.76%	3.03%	18.18%	28.41%	49.62%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	0.76%	0.76%	32.44%	28.63%	37.40%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)	0.76%	0.76%	32.44%	28.63%	37.40%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	0.25%	1.15%	21.91%	35.28%	41.40%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)	0.00%	1.91%	20.61%	38.55%	38.93%
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	0.38%	1.15%	21.37%	34.35%	42.75%
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)	0.38%	0.38%	23.75%	32.95%	42.53%
D. Kết quả, tác động của chính sách	0.26%	1.28%	19.77%	34.31%	44.39%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0.00%	1.53%	21.37%	33.97%	43.13%
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.38%	1.15%	18.46%	35.77%	44.23%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	0.38%	1.15%	19.47%	33.21%	45.80%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	0.32%	0.53%	21.92%	35.00%	42.23%
A. Tiếp cận dịch vụ	0.38%	0.64%	21.89%	34.28%	42.82%
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	0.76%	0.38%	20.61%	35.50%	42.75%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	0.00%	0.77%	22.99%	37.55%	38.70%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	0.00%	0.77%	28.35%	27.97%	42.91%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	0.39%	0.77%	18.53%	38.61%	41.70%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	0.76%	1.15%	19.47%	35.11%	43.51%
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Cổng dịch vụ trực tuyến.	0.38%	0.00%	21.37%	30.92%	47.33%
B. Thủ tục hành chính	0.48%	0.48%	25.71%	35.47%	37.87%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	1.53%	0.38%	35.11%	32.44%	30.53%
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	1.15%	26.34%	33.21%	39.31%
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	0.38%	19.85%	39.69%	40.08%
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	0.38%	0.00%	21.54%	36.54%	41.54%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	0.00%	0.64%	19.72%	34.73%	44.91%
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	0.00%	1.53%	19.85%	33.59%	45.04%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	0.00%	0.38%	17.56%	39.69%	42.37%
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	0.00%	0.00%	21.76%	30.92%	47.33%
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	0.76%	0.13%	23.57%	35.15%	40.39%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	0.38%	0.00%	23.28%	38.55%	37.79%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	0.77%	0.38%	24.52%	30.27%	44.06%
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	1.15%	0.00%	22.90%	36.64%	39.31%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	0.00%	0.76%	18.70%	35.37%	45.17%
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.00%	0.76%	18.70%	39.69%	40.84%
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	0.00%	0.38%	20.23%	34.35%	45.04%
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	0.00%	1.15%	17.18%	32.06%	49.62%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	1.95%	0.00%	23.83%	41.02%	33.20%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	1.15%	0.00%	20.61%	38.55%	39.69%
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	0.00%	0.38%	19.85%	35.88%	43.89%
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	0.38%	0.38%	19.47%	35.88%	43.89%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.00%	1.54%	21.54%	32.31%	44.62%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	0.00%	0.38%	19.47%	34.73%	45.42%
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	0.00%	0.38%	16.41%	37.40%	45.80%
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	0.38%	0.00%	23.28%	30.53%	45.80%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	22.53%
2	1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn	30.56%
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	51.89%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	39.77%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	0.00%
6	1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính	19.09%
7	Máy quét scan	21.97%
8	Máy tính	33.71%
9	Máy in	19.32%
10	Màn hình tra cứu	19.70%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	0.76%
12	1.3.Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân	22.79%
13	Nước uống	34.47%
14	Internet miễn phí,	20.45%
15	Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	20.45%
16	Điều hòa	31.82%
17	Quạt	27.65%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	1.89%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
19	1.4. Hình thức góp ý	17.68%
20	Sổ góp ý	9.85%
21	Hòm thư góp ý	49.62%
22	Zalo	21.97%
23	Mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	12.12%
24	Trang thông tin điện tử	11.74%
25	Hình thức góp ý khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.76%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	32.54%
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	44.32%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (<i>Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...</i>)	60.98%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (<i>khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch</i>)	27.65%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	20.77%
31	Lao động thương binh và xã hội	15.53%
32	Xây dựng	25.00%
33	Đất đai	29.92%
34	Xác nhận đơn	35.61%
35	Giáo dục và Đào tạo	18.56%
36	Lĩnh vực khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	17.28%
38	Nhà văn hóa	0.00%
39	Bảng thông báo thông tin	53.03%
40	Khu chung cư cao tầng	23.48%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	24.62%
42	Trên Zalo	12.88%
43	Trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	10.23%
44	Trên Trang thông tin điện tử	13.26%
45	Công khai tại nơi khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.76%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	22.50%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	29.55%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	29.92%
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	21.59%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	31.44%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	62.50%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	60.98%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	36.89%
Nữ	63.11%
2. Độ tuổi	
Dưới 25 tuổi	28.39%
25 - 34 tuổi	31.36%
35 - 49 tuổi	15.25%
50 - 60 tuổi	9.75%
Trên 60 tuổi	15.25%
3. Trình độ	
Tiểu học (cấp I)	0.42%
THCS (cấp II)	10.59%
THPT (cấp III)	11.44%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	5.93%
Đại học	42.80%
Trên Đại học	26.69%
Khác	2.12%

8. Phường Đồng Nhân

CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	1.82%	3.32%	28.22%	33.99%	32.65%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	2.46%	6.06%	19.89%	38.07%	33.52%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện của UBND phường...)	3.79%	7.20%	15.53%	37.50%	35.98%
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	1.14%	4.92%	24.24%	38.64%	31.06%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	3.42%	2.66%	42.21%	22.81%	28.90%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)	3.42%	2.66%	42.21%	22.81%	28.90%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	0.89%	2.53%	27.00%	37.39%	32.19%
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)	1.14%	3.80%	28.52%	37.64%	28.90%
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	1.14%	2.28%	26.24%	36.12%	34.22%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)	0.38%	1.52%	26.24%	38.40%	33.46%
D. Kết quả, tác động của chính sách	0.51%	2.04%	23.79%	37.68%	35.99%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0.76%	2.66%	26.24%	33.46%	36.88%
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.00%	1.92%	22.31%	42.69%	33.08%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	0.76%	1.52%	22.81%	36.88%	38.02%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	0.70%	1.64%	27.08%	33.58%	37.00%
A. Tiếp cận dịch vụ	0.51%	1.65%	27.65%	34.18%	36.02%
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	0.76%	2.29%	25.95%	35.11%	35.88%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	0.76%	1.90%	28.52%	34.98%	33.84%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	0.76%	0.76%	30.42%	33.84%	34.22%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	0.00%	1.90%	27.38%	33.08%	37.64%
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	0.00%	1.14%	26.24%	36.12%	36.50%
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Công dịch vụ trực tuyến.	0.76%	1.90%	27.38%	31.94%	38.02%
B. Thủ tục hành chính	1.99%	1.61%	29.83%	34.56%	32.01%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	4.55%	0.76%	40.15%	25.76%	28.79%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	2.27%	2.27%	30.68%	35.23%	29.55%
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.76%	1.89%	27.65%	36.36%	33.33%
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	0.38%	1.52%	20.83%	40.91%	36.36%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	0.13%	1.64%	23.11%	36.62%	38.51%
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	0.38%	1.89%	20.45%	36.74%	40.53%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	0.00%	1.52%	25.38%	34.85%	38.26%
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	0.00%	1.52%	23.48%	38.26%	36.74%
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	0.38%	1.65%	26.78%	32.87%	38.32%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	0.00%	2.27%	25.76%	32.95%	39.02%
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	0.76%	0.76%	28.63%	33.21%	36.64%
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	0.38%	1.91%	25.95%	32.44%	39.31%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	0.51%	1.64%	28.03%	29.67%	40.15%
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.76%	2.65%	22.73%	33.33%	40.53%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	0.38%	1.14%	29.92%	32.58%	35.98%
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	0.38%	1.14%	31.44%	23.11%	43.94%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	3.91%	2.34%	34.77%	28.13%	30.86%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	3.42%	1.90%	23.57%	38.40%	32.70%
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	0.38%	2.28%	29.66%	34.98%	32.70%
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	0.38%	1.14%	19.77%	42.21%	36.50%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.39%	0.77%	23.17%	38.22%	37.45%
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	0.38%	1.14%	31.56%	33.84%	33.08%
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	0.38%	1.52%	22.81%	39.92%	35.36%
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	0.38%	1.52%	28.14%	29.28%	40.68%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	20.63%
2	1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn	26.64%
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	47.73%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	32.20%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	0.00%
6	1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính	17.05%
7	Máy quét scan	10.23%
8	Máy tính	27.27%
9	Máy in	24.62%
10	Màn hình tra cứu	23.11%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	0.00%
12	1.3.Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân	23.93%
13	Nước uống	38.26%
14	Internet miễn phí,	18.94%
15	Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	18.94%
16	Điều hòa	37.50%
17	Quạt	22.73%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	7.20%
19	1.4. Hình thức góp ý	14.90%
20	Sổ góp ý	7.20%
21	Hòm thư góp ý	33.71%
22	Zalo	22.35%
23	Mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	15.15%
24	Trang thông tin điện tử	10.98%
25	Hình thức góp ý khác (Ghi cụ thể)	0.00%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	25.85%
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	34.66%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...)	45.83%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch)	23.48%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	17.05%
31	Lao động thương binh và xã hội	13.64%
32	Xây dựng	18.94%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
33	Đặt đai	25.76%
34	Xác nhận đơn	28.03%
35	Giáo dục và Đào tạo	15.91%
36	Lĩnh vực khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	14.39%
38	Nhà văn hóa	0.00%
39	Bảng thông báo thông tin	31.06%
40	Khu chung cư cao tầng	17.80%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	26.14%
42	Trên Zalo	12.50%
43	Trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	11.74%
44	Trên Trang thông tin điện tử	10.98%
45	Công khai tại nơi khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	4.92%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	20.83%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	21.21%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	34.47%
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	20.83%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	27.65%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	63.64%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	65.53%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	43.65%
Nữ	56.35%
2. Độ tuổi	
Dưới 25 tuổi	46.46%

Thông tin	Tỷ lệ
25 - 34 tuổi	28.35%
35 - 49 tuổi	12.99%
50 - 60 tuổi	10.63%
Trên 60 tuổi	1.57%
3. Trình độ	
Tiểu học (cấp I)	0.00%
THCS (cấp II)	8.70%
THPT (cấp III)	18.18%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	8.30%
Đại học	40.71%
Trên Đại học	24.11%
Khác	0.00%

9. Phường Đồng Tâm

CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	0.05%	1.16%	19.32%	33.51%	45.96%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	0.19%	1.15%	18.51%	33.40%	46.76%
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện tử của UBND phường...)	0.38%	0.76%	18.32%	33.21%	47.33%
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	0.00%	1.53%	18.70%	33.59%	46.18%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	0.78%	21.79%	35.80%	41.63%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách	0.00%	0.78%	21.79%	35.80%	41.63%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)					
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	1.30%	16.86%	34.24%	47.60%
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)	0.00%	0.78%	15.95%	35.80%	47.47%
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	0.00%	0.78%	19.07%	33.85%	46.30%
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)	0.00%	2.33%	15.56%	33.07%	49.03%
D. Kết quả, tác động của chính sách	0.00%	1.43%	20.10%	30.61%	47.86%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0.00%	1.56%	20.62%	29.96%	47.86%
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.00%	1.56%	18.68%	31.91%	47.86%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	0.00%	1.17%	21.01%	29.96%	47.86%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	0.19%	3.14%	19.53%	33.63%	43.51%
A. Tiếp cận dịch vụ	0.13%	4.88%	18.27%	27.27%	49.45%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	0.00%	2.73%	17.97%	32.81%	46.48%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	0.39%	1.95%	16.80%	28.13%	52.73%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	0.39%	1.57%	18.43%	27.84%	51.76%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	0.00%	1.98%	19.84%	28.17%	50.00%
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	0.00%	10.12%	18.29%	24.12%	47.47%
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Cổng dịch vụ trực tuyến.	0.00%	10.89%	18.29%	22.57%	48.25%
B. Thủ tục hành chính	0.67%	0.96%	17.88%	39.33%	41.15%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	0.38%	0.77%	21.54%	36.15%	41.15%
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.77%	0.77%	16.92%	41.92%	39.62%
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.77%	1.15%	16.15%	40.38%	41.54%
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	0.77%	1.15%	16.92%	38.85%	42.31%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	0.00%	3.59%	22.34%	30.94%	43.13%
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	0.00%	3.46%	24.23%	30.00%	42.31%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	0.00%	3.47%	21.62%	30.12%	44.79%
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy	0.00%	3.85%	21.15%	32.69%	42.31%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.					
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	0.00%	2.96%	18.12%	35.35%	43.57%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	0.00%	3.85%	20.00%	33.08%	43.08%
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	0.00%	3.09%	17.37%	35.52%	44.02%
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	0.00%	1.93%	16.99%	37.45%	43.63%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	0.13%	3.33%	21.03%	35.26%	40.26%
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.38%	3.08%	20.00%	36.92%	39.62%
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	0.00%	2.69%	21.15%	35.38%	40.77%
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	0.00%	4.23%	21.92%	33.46%	40.38%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	0.51%	0.51%	7.61%	38.07%	53.30%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	0.00%	1.01%	9.60%	40.40%	48.99%
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	0.00%	1.51%	11.56%	39.70%	47.24%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	0.00%	1.51%	18.59%	33.17%	46.73%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.51%	1.52%	16.16%	35.35%	46.46%
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	0.00%	2.02%	16.67%	36.87%	44.44%
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	0.50%	1.51%	16.58%	36.68%	44.72%
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	0.00%	1.51%	21.61%	32.16%	44.72%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	22.08%
2	1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn	34.60%
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	23.48%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	80.30%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	0.00%
6	1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính	18.56%
7	Máy quét scan	19.70%
8	Máy tính	22.35%
9	Máy in	15.15%
10	Màn hình tra cứu	35.61%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	0.00%
12	1.3.Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân	18.24%
13	Nước uống	25.38%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
14	Internet miễn phí,	22.35%
15	Bản viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	22.35%
16	Điều hòa	23.48%
17	Quạt	12.12%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	3.79%
19	1.4. Hình thức góp ý	16.92%
20	Sổ góp ý	14.77%
21	Hòm thư góp ý	20.45%
22	Zalo	29.17%
23	Mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	18.56%
24	Trang thông tin điện tử	17.80%
25	Hình thức góp ý khác (Ghi cụ thể)	0.76%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	31.25%
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	42.61%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...)	39.02%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch)	46.21%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	19.89%
31	Lao động thương binh và xã hội	21.97%
32	Xây dựng	23.11%
33	Đất đai	33.33%
34	Xác nhận đơn	27.27%
35	Giáo dục và Đào tạo	13.64%
36	Lĩnh vực khác (Ghi cụ thể)	0.00%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	17.42%
38	Nhà văn hóa	1.52%
39	Bảng thông báo thông tin	28.41%
40	Khu chung cư cao tầng	20.08%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	22.73%
42	Trên Zalo	29.55%
43	Trên mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	23.11%
44	Trên Trang thông tin điện tử	14.02%
45	Công khai tại nơi khác (Ghi cụ thể)	0.00%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	18.79%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	29.17%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	19.32%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	20.08%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	25.38%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	39.16%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	36.88%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	54.10%
Nữ	45.90%
2. Độ tuổi	
Dưới 25 tuổi	14.40%
25 - 34 tuổi	33.20%
35 - 49 tuổi	29.60%
50 - 60 tuổi	14.00%
Trên 60 tuổi	8.80%
3. Trình độ	
Tiểu học (cấp I)	1.60%
THCS (cấp II)	2.80%
THPT (cấp III)	13.20%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	18.00%
Đại học	53.20%
Trên Đại học	11.20%
Khác	0.00%

10. Phường Minh Khai

CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	0.00%	2.85%	7.53%	25.12%	64.50%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	0.00%	2.67%	9.16%	17.75%	70.42%
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện tử của UBND phường...)	0.00%	3.05%	9.54%	19.85%	67.56%
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	0.00%	2.29%	8.78%	15.65%	73.28%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	2.90%	8.71%	29.05%	59.34%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)	0.00%	2.90%	8.71%	29.05%	59.34%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	2.91%	5.82%	26.87%	64.40%
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)	0.00%	2.90%	4.98%	27.80%	64.32%
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu,	0.00%	3.32%	6.22%	23.24%	67.22%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)					
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)	0.00%	2.50%	6.25%	29.58%	61.67%
D. Kết quả, tác động của chính sách	0.00%	2.93%	6.42%	26.81%	63.83%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0.00%	2.92%	6.67%	27.08%	63.33%
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.00%	2.53%	5.49%	26.58%	65.40%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	0.00%	3.35%	7.11%	26.78%	62.76%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	0.13%	2.72%	7.59%	24.31%	65.25%
A. Tiếp cận dịch vụ	0.00%	2.79%	6.78%	25.04%	65.39%
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	0.00%	2.09%	8.79%	26.36%	62.76%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	0.00%	2.93%	5.02%	27.20%	64.85%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	0.00%	2.56%	8.12%	22.65%	66.67%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	0.00%	3.35%	6.69%	22.59%	67.36%
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	0.00%	3.32%	6.22%	25.73%	64.73%
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Cổng dịch vụ trực tuyến.	0.00%	2.49%	5.81%	25.73%	65.98%
B. Thủ tục hành chính	0.00%	2.84%	6.75%	25.63%	64.78%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp	0.00%	2.34%	7.42%	27.73%	62.50%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.					
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	3.13%	4.69%	25.39%	66.80%
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	2.75%	5.88%	26.67%	64.71%
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	0.00%	3.14%	9.02%	22.75%	65.10%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	0.00%	2.74%	8.22%	23.60%	65.45%
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	0.00%	2.73%	7.81%	23.44%	66.02%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	0.00%	2.73%	7.42%	23.83%	66.02%
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	0.00%	2.75%	9.41%	23.53%	64.31%
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	0.26%	2.36%	7.99%	23.86%	65.53%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	0.00%	2.75%	7.84%	24.71%	64.71%
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	0.40%	1.98%	7.91%	24.90%	64.82%
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	0.39%	2.35%	8.24%	21.96%	67.06%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	0.39%	2.86%	8.20%	23.44%	65.10%
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.39%	3.13%	7.42%	23.05%	66.02%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	0.39%	3.13%	7.81%	25.00%	63.67%
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	0.39%	2.34%	9.38%	22.27%	65.63%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	0.88%	1.32%	7.46%	28.51%	61.84%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	0.00%	1.30%	9.57%	23.48%	65.65%
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	0.00%	1.73%	8.23%	28.14%	61.90%
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	0.44%	2.63%	8.33%	23.68%	64.91%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.00%	2.64%	9.69%	23.79%	63.88%
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	0.43%	3.46%	9.52%	23.38%	63.20%
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	0.00%	1.73%	10.82%	24.68%	62.77%
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	0.43%	2.16%	8.66%	26.41%	62.34%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	22.47%
2	1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn	19.95%
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	29.92%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	29.55%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	0.38%
6	1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính	22.73%
7	Máy quét scan	28.79%
8	Máy tính	23.11%
9	Máy in	34.85%
10	Màn hình tra cứu	25.38%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	1.52%
12	1.3.Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân	25.88%
13	Nước uống	36.74%
14	Internet miễn phí,	24.62%
15	Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	24.62%
16	Điều hòa	25.76%
17	Quạt	25.00%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	18.56%
19	1.4. Hình thức góp ý	21.34%
20	Sổ góp ý	21.97%
21	Hòm thư góp ý	23.86%
22	Zalo	26.89%
23	Mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	26.52%
24	Trang thông tin điện tử	28.03%
25	Hình thức góp ý khác (Ghi cụ thể)	0.76%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	29.20%
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	32.01%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...)	31.44%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch)	32.58%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	26.39%
31	Lao động thương binh và xã hội	27.65%
32	Xây dựng	33.33%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
33	Đặt đai	35.23%
34	Xác nhận đơn	34.47%
35	Giáo dục và Đào tạo	27.65%
36	Lĩnh vực khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	20.45%
38	Nhà văn hóa	1.52%
39	Bảng thông báo thông tin	30.30%
40	Khu chung cư cao tầng	22.35%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	29.55%
42	Trên Zalo	27.27%
43	Trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	26.52%
44	Trên Trang thông tin điện tử	26.14%
45	Công khai tại nơi khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	27.50%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	35.23%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	34.09%
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	34.47%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	33.71%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	34.22%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	39.54%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	48.46%
Nữ	51.54%
2. Độ tuổi	
Dưới 25 tuổi	18.67%

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
25 - 34 tuổi	29.78%
35 - 49 tuổi	22.22%
50 - 60 tuổi	15.11%
Trên 60 tuổi	14.22%
3. Trình độ	
Tiểu học (cấp I)	0.87%
THCS (cấp II)	3.91%
THPT (cấp III)	12.17%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	18.70%
Đại học	38.70%
Trên Đại học	21.74%
Khác	3.91%

11. Phường Nguyễn Du

CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	0.60%	1.30%	9.56%	35.96%	52.58%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	0.58%	1.54%	9.04%	32.31%	56.54%
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện của UBND phường...)	0.77%	1.53%	8.43%	32.57%	56.70%
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	0.39%	1.54%	9.65%	32.05%	56.37%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	1.57%	1.96%	10.98%	34.12%	51.37%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết	1.57%	1.96%	10.98%	34.12%	51.37%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)					
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	0.26%	1.18%	9.80%	36.21%	52.55%
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)	0.39%	1.57%	9.41%	35.29%	53.33%
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	0.39%	0.39%	10.59%	33.73%	54.90%
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)	0.00%	1.57%	9.41%	39.61%	49.41%
D. Kết quả, tác động của chính sách	0.00%	0.52%	8.40%	41.21%	49.87%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0.00%	0.39%	7.84%	41.18%	50.59%
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.00%	0.40%	7.94%	41.67%	50.00%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	0.00%	0.78%	9.41%	40.78%	49.02%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	0.35%	0.64%	9.75%	39.48%	49.77%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
A. Tiếp cận dịch vụ	0.53%	0.72%	10.26%	37.21%	51.29%
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	0.39%	0.78%	9.02%	38.04%	51.76%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	0.78%	1.18%	10.59%	38.04%	49.41%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	0.39%	0.39%	9.41%	36.47%	53.33%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	0.40%	0.40%	9.64%	36.55%	53.01%
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	0.79%	0.79%	12.25%	36.36%	49.80%
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Cổng dịch vụ trực tuyến.	0.39%	0.79%	10.63%	37.80%	50.39%
B. Thủ tục hành chính	0.19%	1.06%	9.84%	40.11%	48.80%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	0.77%	1.16%	11.58%	34.75%	51.74%
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	1.15%	9.23%	43.85%	45.77%
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	0.77%	8.88%	40.93%	49.42%
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	0.00%	1.16%	9.65%	40.93%	48.26%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	0.39%	0.39%	8.73%	44.28%	46.21%
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	0.38%	0.00%	7.69%	45.38%	46.54%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	0.38%	0.77%	8.08%	46.15%	44.62%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	0.39%	0.39%	10.42%	41.31%	47.49%
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	0.00%	0.64%	10.28%	39.07%	50.00%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	0.00%	1.16%	11.58%	39.38%	47.88%
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	0.00%	0.38%	9.62%	38.85%	51.15%
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	0.00%	0.39%	9.65%	39.00%	50.97%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	0.64%	0.39%	9.67%	36.73%	52.58%
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.39%	0.39%	9.27%	37.45%	52.51%
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	0.39%	0.00%	10.85%	36.82%	51.94%
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	1.16%	0.77%	8.88%	35.91%	53.28%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	1.56%	1.95%	9.38%	33.98%	53.13%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	0.00%	1.95%	8.98%	39.45%	49.61%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	0.39%	0.39%	7.81%	41.41%	50.00%
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	0.39%	0.00%	8.20%	42.19%	49.22%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.39%	1.18%	7.84%	42.35%	48.24%
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	0.00%	0.39%	12.06%	43.97%	43.58%
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	0.00%	0.39%	12.84%	40.86%	45.91%
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	0.00%	0.00%	9.34%	42.02%	48.64%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	32.10%
2	1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn	36.87%
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	57.20%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	52.65%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	0.76%
6	1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính	31.06%
7	Máy quét scan	41.29%
8	Máy tính	46.97%
9	Máy in	37.50%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
10	Màn hình tra cứu	28.41%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (<i>Ghi cụ thể...</i>)	1.14%
12	1.3.Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân	33.84%
13	Nước uống	51.14%
14	Internet miễn phí,	32.20%
15	Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	32.20%
16	Điều hòa	38.26%
17	Quạt	35.98%
18	Hệ thống phục vụ khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	13.26%
19	1.4. Hình thức góp ý	26.64%
20	Sổ góp ý	31.06%
21	Hòm thư góp ý	35.23%
22	Zalo	31.06%
23	Mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	35.23%
24	Trang thông tin điện tử	25.38%
25	Hình thức góp ý khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	1.89%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	41.32%
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	53.79%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (<i>Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...</i>)	56.44%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (<i>khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch</i>)	51.14%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	28.85%
31	Lao động thương binh và xã hội	42.42%
32	Xây dựng	40.53%
33	Đất đai	43.56%
34	Xác nhận đơn	29.92%
35	Giáo dục và Đào tạo	15.91%
36	Lĩnh vực khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.76%
37	3. Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	27.79%
38	Nhà văn hóa	8.71%
39	Bảng thông báo thông tin	49.62%
40	Khu chung cư cao tầng	36.36%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	39.02%
42	Trên Zalo	37.12%
43	Trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	32.95%
44	Trên Trang thông tin điện tử	17.80%
45	Công khai tại nơi khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.76%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	36.67%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	56.06%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	46.21%
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	37.88%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	42.42%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.76%
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	48.67%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	58.17%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	
Nữ	41.53%
2. Độ tuổi	58.47%
Dưới 25 tuổi	
25 - 34 tuổi	12.05%
35 - 49 tuổi	13.65%
50 - 60 tuổi	28.11%
Trên 60 tuổi	26.10%
3. Trình độ	20.08%
Tiểu học (cấp I)	
THCS (cấp II)	1.61%
THPT (cấp III)	8.84%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	28.92%
Đại học	24.90%
Trên Đại học	29.32%
Khác	4.42%

12. Phường Phố Huế

CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	0.08%	0.64%	3.12%	6.24%	89.93%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	0.19%	0.76%	3.05%	6.49%	89.50%
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện tử của UBND phường...)	0.00%	1.15%	2.67%	6.11%	90.08%
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	0.38%	0.38%	3.44%	6.87%	88.93%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	0.76%	4.20%	3.82%	91.22%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)	0.00%	0.76%	4.20%	3.82%	91.22%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	0.51%	2.93%	7.12%	89.44%
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)	0.00%	0.38%	3.82%	8.02%	87.79%
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu,	0.00%	0.38%	3.44%	6.11%	90.08%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)					
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)	0.00%	0.76%	1.53%	7.25%	90.46%
D. Kết quả, tác động của chính sách	0.13%	0.51%	2.29%	7.52%	89.55%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0.00%	0.76%	2.67%	6.49%	90.08%
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.00%	0.00%	2.68%	8.05%	89.27%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	0.38%	0.76%	1.53%	8.02%	89.31%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	0.01%	0.32%	2.48%	8.21%	88.98%
A. Tiếp cận dịch vụ	0.06%	0.19%	2.29%	7.44%	90.01%
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	0.00%	0.00%	2.67%	5.34%	91.98%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	0.38%	0.38%	3.05%	7.63%	88.55%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	0.00%	0.00%	2.67%	6.49%	90.84%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	0.00%	0.38%	1.91%	8.40%	89.31%
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	0.00%	0.00%	1.91%	8.78%	89.31%
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Cổng dịch vụ trực tuyến.	0.00%	0.38%	1.53%	8.02%	90.08%
B. Thủ tục hành chính	0.00%	0.76%	2.48%	8.02%	88.74%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp	0.00%	1.53%	0.76%	8.02%	89.69%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.					
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	0.38%	2.29%	9.54%	87.79%
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	0.38%	3.44%	8.40%	87.79%
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	0.00%	0.76%	3.44%	6.11%	89.69%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	0.00%	0.13%	3.05%	8.78%	88.04%
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	0.00%	0.00%	4.20%	8.40%	87.40%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	0.00%	0.38%	1.91%	9.92%	87.79%
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	0.00%	0.00%	3.05%	8.02%	88.93%
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	0.00%	0.13%	2.80%	7.51%	89.57%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	0.00%	0.00%	3.44%	6.49%	90.08%
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	0.00%	0.38%	2.67%	7.25%	89.69%
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	0.00%	0.00%	2.29%	8.78%	88.93%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	0.00%	0.38%	1.78%	9.29%	88.55%
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.00%	0.76%	1.15%	10.31%	87.79%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	0.00%	0.00%	3.44%	9.16%	87.40%
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	0.00%	0.38%	0.76%	8.40%	90.46%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	0.00%	0.00%	2.34%	6.25%	91.41%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	0.00%	0.00%	4.31%	5.88%	89.80%
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	0.00%	0.39%	2.34%	11.33%	85.94%
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	0.00%	0.00%	1.95%	10.16%	87.89%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.00%	0.39%	1.95%	8.59%	89.06%
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	0.00%	0.39%	1.95%	8.20%	89.45%
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	0.00%	0.00%	0.78%	9.38%	89.84%
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	0.00%	0.39%	1.17%	7.03%	91.41%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	15.69%
2	1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn	18.69%
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	27.65%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	28.41%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	0.00%
6	1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính	13.33%
7	Máy quét scan	20.83%
8	Máy tính	17.80%
9	Máy in	16.67%
10	Màn hình tra cứu	10.98%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	0.38%
12	1.3.Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân	15.85%
13	Nước uống	23.86%
14	Internet miễn phí,	18.18%
15	Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	18.18%
16	Điều hòa	16.67%
17	Quạt	14.02%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	4.17%
19	1.4. Hình thức góp ý	14.90%
20	Sổ góp ý	18.56%
21	Hòm thư góp ý	19.32%
22	Zalo	20.08%
23	Mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	21.59%
24	Trang thông tin điện tử	9.85%
25	Hình thức góp ý khác (Ghi cụ thể)	0.00%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	20.01%
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	24.24%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...)	29.55%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch)	18.94%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	15.78%
31	Lao động thương binh và xã hội	24.24%
32	Xây dựng	20.08%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
33	Đặt đai	24.62%
34	Xác nhận đơn	15.53%
35	Giáo dục và Đào tạo	9.47%
36	Lĩnh vực khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.76%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	12.22%
38	Nhà văn hóa	4.55%
39	Bảng thông báo thông tin	30.30%
40	Khu chung cư cao tầng	10.98%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	12.50%
42	Trên Zalo	15.15%
43	Trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	13.64%
44	Trên Trang thông tin điện tử	10.61%
45	Công khai tại nơi khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	17.95%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	42.05%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	19.70%
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	10.98%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	17.05%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	28.14%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	27.76%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	45.77%
Nữ	54.23%
2. Độ tuổi	
Dưới 25 tuổi	3.10%

25 - 34 tuổi	11.24%
35 - 49 tuổi	33.33%
50 - 60 tuổi	20.54%
Trên 60 tuổi	31.78%
3. Trình độ	
Tiểu học (cấp I)	0.77%
THCS (cấp II)	9.62%
THPT (cấp III)	35.38%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	14.23%
Đại học	31.92%
Trên Đại học	7.69%
Khác	0.38%

13. Phường Quỳnh Lôi

CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	0.06%	1.72%	12.88%	23.12%	62.22%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	0.00%	1.52%	13.88%	22.62%	61.98%
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện của UBND phường...)	0.00%	1.52%	12.93%	25.10%	60.46%
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	0.00%	1.52%	14.83%	20.15%	63.50%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	1.91%	13.74%	22.90%	61.45%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các	0.00%	1.91%	13.74%	22.90%	61.45%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)					
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	0.13%	1.65%	12.85%	23.03%	62.34%
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)	0.38%	0.76%	12.21%	25.19%	61.45%
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	0.00%	1.91%	14.89%	20.61%	62.60%
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)	0.00%	2.29%	11.45%	23.28%	62.98%
D. Kết quả, tác động của chính sách	0.13%	1.78%	11.07%	23.92%	63.10%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0.00%	1.91%	9.54%	24.81%	63.74%
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.38%	1.53%	11.07%	24.43%	62.60%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	0.00%	1.91%	12.60%	22.52%	62.98%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	0.01%	2.06%	9.37%	25.45%	63.11%
A. Tiếp cận dịch vụ	0.06%	1.72%	8.92%	24.52%	64.78%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	0.00%	1.53%	10.69%	25.57%	62.21%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	0.00%	1.53%	8.40%	24.81%	65.27%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	0.00%	1.91%	9.92%	24.43%	63.74%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	0.00%	1.54%	8.46%	23.85%	66.15%
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	0.38%	1.91%	7.63%	25.57%	64.50%
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Cổng dịch vụ trực tuyến.	0.00%	1.91%	8.40%	22.90%	66.79%
B. Thủ tục hành chính	0.00%	1.92%	9.39%	26.25%	62.45%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	0.00%	1.92%	9.20%	27.59%	61.30%
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	1.92%	9.20%	25.29%	63.60%
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	1.53%	9.96%	26.44%	62.07%
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	0.00%	2.30%	9.20%	25.67%	62.84%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	0.00%	2.94%	8.68%	25.54%	62.84%
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	0.00%	3.07%	6.90%	27.20%	62.84%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	0.00%	2.68%	10.73%	23.75%	62.84%
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định	0.00%	3.07%	8.43%	25.67%	62.84%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.					
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	0.00%	1.79%	10.13%	25.64%	62.44%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	0.00%	2.31%	10.38%	24.62%	62.69%
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	0.00%	1.54%	9.23%	27.31%	61.92%
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	0.00%	1.54%	10.77%	25.00%	62.69%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	0.00%	1.93%	9.76%	25.29%	63.03%
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.00%	2.31%	10.38%	24.62%	62.69%
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	0.00%	1.92%	9.23%	25.77%	63.08%
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	0.00%	1.54%	9.65%	25.48%	63.32%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	0.00%	1.54%	9.65%	23.94%	64.86%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	0.00%	0.38%	13.03%	22.99%	63.60%
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	0.00%	0.77%	10.34%	25.67%	63.22%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	0.00%	1.92%	11.49%	21.07%	65.52%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.00%	1.54%	12.74%	20.46%	65.25%
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	0.00%	1.15%	13.03%	22.22%	63.60%
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	0.00%	0.77%	9.96%	23.75%	65.52%
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	0.00%	1.53%	12.26%	22.22%	63.98%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	17.16%
2	1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn	31.06%
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	66.29%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	26.89%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	0.00%
6	1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính	12.88%
7	Máy quét scan	14.02%
8	Máy tính	17.05%
9	Máy in	21.97%
10	Màn hình tra cứu	10.98%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	0.38%
12	1.3. Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân	12.56%
13	Nước uống	16.67%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
14	Internet miễn phí,	15.53%
15	Bản viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	15.53%
16	Điều hòa	11.36%
17	Quạt	14.39%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	1.89%
19	1.4. Hình thức góp ý	12.12%
20	Sổ góp ý	11.74%
21	Hòm thư góp ý	22.35%
22	Zalo	16.67%
23	Mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	13.26%
24	Trang thông tin điện tử	8.71%
25	Hình thức góp ý khác (Ghi cụ thể)	0.00%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	18.72%
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	25.19%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...)	23.11%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch)	27.27%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	12.25%
31	Lao động thương binh và xã hội	8.71%
32	Xây dựng	16.29%
33	Đất đai	18.56%
34	Xác nhận đơn	21.97%
35	Giáo dục và Đào tạo	7.95%
36	Lĩnh vực khác (Ghi cụ thể)	0.00%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	10.13%
38	Nhà văn hóa	2.27%
39	Bảng thông báo thông tin	9.47%
40	Khu chung cư cao tầng	20.08%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	17.42%
42	Trên Zalo	17.42%
43	Trên mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	9.85%
44	Trên Trang thông tin điện tử	4.55%
45	Công khai tại nơi khác (Ghi cụ thể)	0.00%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	18.26%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	31.06%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	20.08%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	22.73%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	17.05%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.38%
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	21.67%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	28.90%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	38.19%
Nữ	61.81%
2. Độ tuổi	
Dưới 25 tuổi	13.04%
25 - 34 tuổi	20.55%
35 - 49 tuổi	26.48%
50 - 60 tuổi	18.58%
Trên 60 tuổi	21.34%
3. Trình độ	
Tiểu học (cấp I)	1.93%
THCS (cấp II)	8.88%
THPT (cấp III)	22.78%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	21.24%
Đại học	40.93%
Trên Đại học	3.86%
Khác	0.39%

14. Phường Quỳnh Mai

CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	0.82%	2.02%	13.63%	24.52%	59.01%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	1.33%	2.48%	13.33%	22.48%	60.38%
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện của UBND phường...)	1.14%	2.28%	14.45%	21.67%	60.46%
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	1.53%	2.67%	12.21%	23.28%	60.31%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	0.78%	2.33%	16.73%	24.12%	56.03%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)	0.78%	2.33%	16.73%	24.12%	56.03%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	0.78%	1.42%	11.27%	26.68%	59.84%
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)	0.39%	1.56%	11.28%	26.85%	59.92%
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa	1.56%	1.17%	10.51%	27.24%	59.53%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)					
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)	0.39%	1.55%	12.02%	25.97%	60.08%
D. Kết quả, tác động của chính sách	0.40%	1.85%	13.19%	24.80%	59.77%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0.40%	1.58%	13.83%	26.09%	58.10%
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.40%	1.59%	12.75%	22.71%	62.55%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	0.39%	2.36%	12.99%	25.59%	58.66%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	0.84%	2.42%	14.86%	22.68%	59.21%
A. Tiếp cận dịch vụ	0.65%	1.44%	13.65%	26.19%	58.07%
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	0.79%	1.57%	12.60%	25.59%	59.45%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	0.39%	1.57%	12.94%	24.31%	60.78%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	1.18%	1.96%	15.69%	23.53%	57.65%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	0.39%	1.18%	12.99%	27.56%	57.87%
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	0.78%	1.17%	12.89%	28.52%	56.64%
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Cổng dịch vụ trực tuyến.	0.39%	1.17%	14.79%	27.63%	56.03%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
B. Thủ tục hành chính	0.58%	1.92%	12.97%	24.88%	59.66%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	0.38%	3.07%	14.56%	22.61%	59.39%
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.38%	1.53%	11.88%	27.59%	58.62%
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.39%	1.54%	13.13%	24.32%	60.62%
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	1.15%	1.54%	12.31%	25.00%	60.00%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	1.29%	3.74%	15.08%	20.62%	59.27%
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	1.15%	3.85%	14.23%	21.15%	59.62%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	1.16%	4.25%	13.90%	20.08%	60.62%
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	1.56%	3.11%	17.12%	20.62%	57.59%
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	0.90%	2.44%	14.27%	23.26%	59.12%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	1.15%	3.46%	11.92%	23.46%	60.00%
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	0.77%	2.32%	14.67%	23.94%	58.30%
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	0.77%	1.54%	16.22%	22.39%	59.07%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	0.77%	2.56%	18.31%	18.44%	59.92%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.54%	2.31%	16.54%	18.08%	61.54%
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	0.38%	2.68%	18.39%	19.16%	59.39%
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	0.38%	2.69%	20.00%	18.08%	58.85%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	0.41%	2.46%	13.11%	19.26%	64.75%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	0.41%	1.63%	12.65%	22.45%	62.86%
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	0.00%	2.47%	13.99%	21.81%	61.73%
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	0.41%	2.07%	14.88%	22.31%	60.33%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.83%	0.83%	17.01%	19.50%	61.83%
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	0.41%	1.63%	15.10%	22.04%	60.82%
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	0.41%	0.82%	17.62%	20.90%	60.25%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	0.41%	1.63%	16.73%	19.18%	62.04%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	17.15%
2	<i>1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn</i>	23.99%
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	31.82%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	39.77%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	0.38%
6	<i>1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính</i>	15.00%
7	Máy quét scan	19.32%
8	Máy tính	17.42%
9	Máy in	19.32%
10	Màn hình tra cứu	18.94%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	0.00%
12	<i>1.3.Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân</i>	14.71%
13	Nước uống	23.86%
14	Internet miễn phí,	14.39%
15	Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	14.39%
16	Điều hòa	16.67%
17	Quạt	11.74%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	7.20%
19	<i>1.4. Hình thức góp ý</i>	14.90%
20	Sổ góp ý	13.26%
21	Hòm thư góp ý	15.91%
22	Zalo	25.76%
23	Mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	14.77%
24	Trang thông tin điện tử	18.94%
25	Hình thức góp ý khác (Ghi cụ thể)	0.76%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	20.45%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	22.73%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (<i>Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...</i>)	26.89%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (<i>khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch</i>)	18.56%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	18.18%
31	Lao động thương binh và xã hội	20.83%
32	Xây dựng	17.05%
33	Đất đai	24.24%
34	Xác nhận đơn	32.95%
35	Giáo dục và Đào tạo	14.02%
36	Lĩnh vực khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	19.32%
38	Nhà văn hóa	7.95%
39	Bảng thông báo thông tin	26.89%
40	Khu chung cư cao tầng	16.67%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	36.74%
42	Trên Zalo	30.30%
43	Trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	18.94%
44	Trên Trang thông tin điện tử	16.29%
45	Công khai tại nơi khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.76%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	18.64%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	31.06%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	17.05%
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	21.21%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	23.48%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.38%
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	66.16%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	47.91%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	47.97%
Nữ	52.03%
2. Độ tuổi	
Dưới 25 tuổi	8.30%
25 - 34 tuổi	24.90%
35 - 49 tuổi	32.41%
50 - 60 tuổi	17.79%
Trên 60 tuổi	16.60%
3. Trình độ	
Tiểu học (cấp I)	0.82%
THCS (cấp II)	6.12%
THPT (cấp III)	19.18%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	19.59%
Đại học	38.78%
Trên Đại học	15.51%
Khác	0.00%

15. Phường Thanh Lương**CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH**

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	0.79%	3.71%	29.30%	47.54%	18.65%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	0.58%	3.67%	33.27%	42.75%	19.73%
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện của UBND phường...)	0.39%	4.25%	35.14%	40.15%	20.08%
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	0.78%	3.10%	31.40%	45.35%	19.38%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	1.56%	4.28%	31.52%	47.86%	14.79%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)	1.56%	4.28%	31.52%	47.86%	14.79%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	0.52%	3.37%	27.11%	50.71%	18.29%
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)	0.78%	3.11%	25.68%	52.53%	17.90%
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	0.39%	4.28%	27.63%	49.03%	18.68%
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)	0.39%	2.72%	28.02%	50.58%	18.29%
D. Kết quả, tác động của chính sách	0.52%	3.51%	25.32%	48.83%	21.82%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0.78%	3.11%	25.68%	47.86%	22.57%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.39%	3.91%	25.39%	49.22%	21.09%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	0.39%	3.50%	24.90%	49.42%	21.79%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	0.82%	3.63%	25.68%	49.06%	20.80%
A. Tiếp cận dịch vụ	0.91%	2.67%	24.77%	49.61%	22.04%
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	0.78%	2.72%	24.51%	50.58%	21.40%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	0.39%	2.33%	25.29%	49.42%	22.57%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	1.17%	3.50%	26.07%	48.64%	20.62%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	0.78%	2.35%	24.31%	51.76%	20.78%
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	0.78%	2.34%	24.61%	49.61%	22.66%
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Công dịch vụ trực tuyến.	1.56%	2.73%	23.83%	47.66%	24.22%
B. Thủ tục hành chính	0.87%	4.16%	24.35%	48.21%	22.42%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	1.54%	2.70%	27.03%	45.95%	22.78%
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.39%	5.41%	22.01%	48.26%	23.94%
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.77%	3.09%	23.55%	52.90%	19.69%
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	0.78%	5.43%	24.81%	45.74%	23.26%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	0.64%	4.38%	25.35%	50.19%	19.43%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	0.39%	5.79%	24.32%	50.19%	19.31%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	0.77%	3.86%	27.41%	47.49%	20.46%
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	0.77%	3.47%	24.32%	52.90%	18.53%
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	0.64%	4.12%	26.55%	48.58%	20.11%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	0.77%	6.18%	24.32%	49.03%	19.69%
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	0.39%	3.09%	28.19%	49.81%	18.53%
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	0.78%	3.10%	27.13%	46.90%	22.09%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	1.03%	2.84%	27.39%	48.71%	20.03%
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.16%	2.71%	29.07%	47.29%	19.77%
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	1.16%	3.49%	25.19%	50.00%	20.16%
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	0.78%	2.33%	27.91%	48.84%	20.16%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	0.39%	2.73%	23.83%	44.92%	28.13%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	1.17%	1.17%	24.22%	48.05%	25.39%
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	0.00%	1.96%	25.88%	47.84%	24.31%
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	0.78%	3.13%	28.13%	47.66%	20.31%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.00%	4.69%	26.17%	46.48%	22.66%
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	0.00%	3.52%	24.61%	49.22%	22.66%
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	0.39%	3.13%	22.27%	49.22%	25.00%
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	0.00%	2.34%	26.56%	48.83%	22.27%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	26.11%
2	1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn	29.55%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	32.58%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	54.17%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	1.89%
6	1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính	22.95%
7	Máy quét scan	25.38%
8	Máy tính	28.41%
9	Máy in	33.71%
10	Màn hình tra cứu	27.27%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	0.00%
12	1.3. Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân	28.22%
13	Nước uống	37.50%
14	Internet miễn phí,	36.36%
15	Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	36.36%
16	Điều hòa	27.27%
17	Quạt	27.27%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	4.55%
19	1.4. Hình thức góp ý	23.74%
20	Sổ góp ý	20.83%
21	Hòm thư góp ý	32.95%
22	Zalo	28.79%
23	Mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	25.76%
24	Trang thông tin điện tử	33.33%
25	Hình thức góp ý khác (Ghi cụ thể)	0.76%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	33.43%
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	39.02%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...)	32.20%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch)	45.83%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	27.84%
31	Lao động thương binh và xã hội	25.00%
32	Xây dựng	26.89%
33	Đất đai	36.74%
34	Xác nhận đơn	46.59%
35	Giáo dục và Đào tạo	25.76%
36	Lĩnh vực khác (Ghi cụ thể)	6.06%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	21.97%
38	Nhà văn hóa	10.61%
39	Bảng thông báo thông tin	34.85%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
40	Khu chung cư cao tầng	25.76%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	28.41%
42	Trên Zalo	22.35%
43	Trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	27.27%
44	Trên Trang thông tin điện tử	25.76%
45	Công khai tại nơi khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.76%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	32.20%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	46.21%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	31.44%
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	37.50%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	45.45%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.38%
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	56.27%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	61.98%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	47.04%
Nữ	52.96%
2. Độ tuổi	
Dưới 25 tuổi	16.34%
25 - 34 tuổi	29.18%
35 - 49 tuổi	27.24%
50 - 60 tuổi	17.90%
Trên 60 tuổi	9.34%
3. Trình độ	
Tiểu học (cấp I)	3.14%
THCS (cấp II)	7.06%

THPT (cấp III)	26.67%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	23.53%
Đại học	36.08%
Trên Đại học	3.53%
Khác	0.00%

16. Phường Thanh Nhàn

CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	0.00%	0.00%	0.61%	11.82%	87.56%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	0.00%	0.00%	0.66%	9.86%	89.49%
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện tử của UBND phường...)	0.00%	0.00%	0.87%	5.68%	93.45%
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	0.00%	0.00%	0.44%	14.04%	85.53%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	0.00%	0.44%	11.56%	88.00%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)	0.00%	0.00%	0.44%	11.56%	88.00%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	0.00%	0.59%	15.26%	84.15%
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở	0.00%	0.00%	0.44%	15.56%	84.00%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)					
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	0.00%	0.00%	0.89%	14.67%	84.44%
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính...)	0.00%	0.00%	0.44%	15.56%	84.00%
D. Kết quả, tác động của chính sách	0.00%	0.00%	0.75%	10.63%	88.62%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0.00%	0.00%	0.90%	10.31%	88.79%
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.00%	0.00%	0.45%	10.81%	88.74%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	0.00%	0.00%	0.90%	10.76%	88.34%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	0.00%	0.00%	0.53%	10.85%	88.61%
A. Tiếp cận dịch vụ	0.00%	0.00%	0.60%	10.55%	88.85%
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	0.00%	0.00%	0.45%	10.31%	89.24%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	0.00%	0.00%	0.90%	13.00%	86.10%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	0.00%	0.00%	0.45%	11.26%	88.29%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	0.00%	0.00%	0.45%	11.31%	88.24%
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy	0.00%	0.00%	0.45%	9.82%	89.73%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)					
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Cổng dịch vụ trực tuyến.	0.00%	0.00%	0.89%	7.59%	91.52%
B. Thủ tục hành chính	0.00%	0.00%	0.45%	11.71%	87.84%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	0.00%	0.00%	0.44%	8.85%	90.71%
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	0.00%	0.45%	15.18%	84.38%
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	0.00%	0.45%	9.87%	89.69%
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	0.00%	0.00%	0.45%	12.95%	86.61%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	0.00%	0.00%	0.59%	10.84%	88.57%
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	0.00%	0.00%	0.44%	10.18%	89.38%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	0.00%	0.00%	0.45%	12.11%	87.44%
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	0.00%	0.00%	0.89%	10.22%	88.89%
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	0.00%	0.00%	0.59%	11.11%	88.30%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	0.00%	0.00%	0.44%	9.33%	90.22%
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	0.00%	0.00%	0.89%	10.67%	88.44%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	0.00%	0.00%	0.44%	13.33%	86.22%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	0.00%	0.00%	0.44%	10.06%	89.50%
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.00%	0.00%	0.44%	10.62%	88.94%
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	0.00%	0.00%	0.44%	10.22%	89.33%
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	0.00%	0.00%	0.44%	9.33%	90.22%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	0.00%	0.00%	0.00%	8.93%	91.07%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	0.00%	0.00%	0.45%	17.49%	82.06%
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	0.00%	0.00%	0.00%	13.00%	87.00%
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	0.00%	0.00%	0.00%	12.16%	87.84%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.00%	0.00%	0.00%	12.61%	87.39%
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	0.00%	0.00%	0.00%	14.48%	85.52%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	0.00%	0.00%	0.00%	10.31%	89.69%
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	0.00%	0.00%	0.45%	10.31%	89.24%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	13.60%
2	1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn	18.18%
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	20.45%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	34.09%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	0.00%
6	1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính	13.03%
7	Máy quét scan	10.98%
8	Máy tính	25.76%
9	Máy in	14.77%
10	Màn hình tra cứu	13.64%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	0.00%
12	1.3. Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân	12.82%
13	Nước uống	11.74%
14	Internet miễn phí,	11.36%
15	Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	11.36%
16	Điều hòa	17.05%
17	Quạt	14.77%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	10.61%
19	1.4. Hình thức góp ý	10.35%
20	Sổ góp ý	10.23%
21	Hòm thư góp ý	15.15%
22	Zalo	14.77%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
23	Mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	12.12%
24	Trang thông tin điện tử	9.85%
25	Hình thức góp ý khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	18.47%
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	25.76%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (<i>Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...</i>)	25.38%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (<i>khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch</i>)	26.14%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	11.17%
31	Lao động thương binh và xã hội	9.47%
32	Xây dựng	15.53%
33	Đất đai	15.53%
34	Xác nhận đơn	16.29%
35	Giáo dục và Đào tạo	10.23%
36	Lĩnh vực khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	8.90%
38	Nhà văn hóa	0.00%
39	Bảng thông báo thông tin	13.26%
40	Khu chung cư cao tầng	13.26%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	8.71%
42	Trên Zalo	14.39%
43	Trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	10.23%
44	Trên Trang thông tin điện tử	11.36%
45	Công khai tại nơi khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	12.73%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	15.15%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	14.39%
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	16.29%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	17.80%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	29.77%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	30.15%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	44.72%
Nữ	55.28%
2. Độ tuổi	
Dưới 25 tuổi	6.86%
25 - 34 tuổi	10.29%
35 - 49 tuổi	16.67%
50 - 60 tuổi	21.08%
Trên 60 tuổi	45.10%
3. Trình độ	
Tiểu học (cấp I)	0.49%
THCS (cấp II)	4.93%
THPT (cấp III)	36.95%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	8.37%
Đại học	40.89%
Trên Đại học	7.39%
Khác	0.99%

17. Phường Trương Định

CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	0.89%	1.60%	16.17%	32.14%	49.20%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	1.53%	1.15%	15.83%	29.78%	51.72%
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân	1.90%	1.14%	17.49%	28.14%	51.33%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện của UBND phường...)					
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	1.15%	1.15%	14.18%	31.42%	52.11%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	0.81%	2.02%	18.22%	29.55%	49.39%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phân hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)	0.81%	2.02%	18.22%	29.55%	49.39%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	0.81%	1.75%	12.82%	36.03%	48.58%
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)	0.81%	1.61%	12.10%	35.08%	50.40%
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	0.81%	2.02%	14.17%	36.44%	46.56%
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành	0.81%	1.63%	12.20%	36.59%	48.78%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)					
D. Kết quả, tác động của chính sách	0.40%	1.49%	17.80%	33.21%	47.09%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0.40%	0.81%	18.95%	30.65%	49.19%
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.41%	2.04%	15.51%	36.33%	45.71%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	0.40%	1.61%	18.95%	32.66%	46.37%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	1.26%	2.06%	17.98%	29.36%	49.35%
A. Tiếp cận dịch vụ	1.09%	1.98%	15.14%	30.22%	51.57%
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	1.23%	1.64%	15.16%	34.84%	47.13%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	0.41%	3.25%	13.82%	26.83%	55.69%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	0.82%	2.87%	14.75%	29.51%	52.05%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	1.23%	1.65%	14.81%	30.04%	52.26%
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	1.22%	1.22%	16.26%	30.89%	50.41%
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Cổng dịch vụ trực tuyến.	1.65%	1.23%	16.05%	29.22%	51.85%
B. Thủ tục hành chính	1.45%	1.75%	16.49%	32.50%	47.82%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	2.32%	1.54%	18.53%	28.57%	49.03%
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1.16%	1.55%	16.28%	33.33%	47.67%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1.56%	1.17%	16.73%	34.24%	46.30%
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	0.78%	2.72%	14.40%	33.85%	48.25%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	1.29%	3.36%	20.28%	26.62%	48.45%
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	1.54%	3.47%	21.24%	24.71%	49.03%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	1.16%	3.49%	19.77%	27.91%	47.67%
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	1.17%	3.11%	19.84%	27.24%	48.64%
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	1.16%	1.68%	18.34%	29.33%	49.48%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	1.16%	1.54%	19.69%	28.57%	49.03%
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	1.16%	1.93%	18.15%	28.57%	50.19%
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	1.17%	1.56%	17.19%	30.86%	49.22%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	1.28%	1.54%	19.64%	28.11%	49.42%
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.54%	1.92%	19.62%	27.69%	49.23%
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	1.15%	1.92%	19.23%	28.46%	49.23%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	1.16%	0.77%	20.08%	28.19%	49.81%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	0.81%	2.02%	14.11%	33.47%	49.60%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	1.20%	1.20%	14.40%	35.60%	47.60%
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	0.80%	1.20%	16.87%	33.33%	47.79%
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	1.61%	1.21%	16.53%	32.26%	48.39%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.81%	1.21%	16.94%	31.05%	50.00%
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	1.20%	1.60%	18.00%	32.00%	47.20%
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	1.20%	0.80%	16.80%	31.60%	49.60%
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	1.60%	1.60%	18.80%	28.80%	49.20%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	21.96%
2	1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn	27.02%
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	28.79%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	52.27%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	0.00%
6	1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính	20.61%
7	Máy quét scan	25.00%
8	Máy tính	26.89%
9	Máy in	22.35%
10	Màn hình tra cứu	28.79%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	0.00%
12	1.3.Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân	21.34%
13	Nước uống	28.79%
14	Internet miễn phí,	24.24%
15	Bàn viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	24.24%
16	Điều hòa	19.32%
17	Quạt	19.32%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	12.12%
19	1.4. Hình thức góp ý	18.88%
20	Sổ góp ý	15.91%
21	Hòm thư góp ý	21.21%
22	Zalo	32.95%
23	Mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	19.70%
24	Trang thông tin điện tử	23.48%
25	Hình thức góp ý khác (Ghi cụ thể)	0.00%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	25.32%
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	27.84%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...)	30.30%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch)	25.38%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	22.79%
31	Lao động thương binh và xã hội	25.76%
32	Xây dựng	26.14%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
33	Đặt đai	29.55%
34	Xác nhận đơn	33.33%
35	Giáo dục và Đào tạo	21.97%
36	Lĩnh vực khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	19.22%
38	Nhà văn hóa	4.17%
39	Bảng thông báo thông tin	30.30%
40	Khu chung cư cao tầng	21.59%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	27.27%
42	Trên Zalo	28.79%
43	Trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	21.97%
44	Trên Trang thông tin điện tử	19.70%
45	Công khai tại nơi khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.00%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	22.65%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	33.71%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (<i>Facebook, Youtube, Tictok..</i>)	23.86%
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	28.03%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	27.27%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	0.38%
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	64.26%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	69.20%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	42.08%
Nữ	57.92%
2. Độ tuổi	
Dưới 25 tuổi	18.75%

Thông tin	Tỷ lệ
25 - 34 tuổi	16.80%
35 - 49 tuổi	25.78%
50 - 60 tuổi	20.70%
Trên 60 tuổi	17.97%
3. Trình độ	
Tiểu học (cấp I)	0.38%
THCS (cấp II)	6.15%
THPT (cấp III)	20.00%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	20.38%
Đại học	40.38%
Trên Đại học	12.69%
Khác	0.00%

18. Phường Vĩnh Tuy

CÂU 1. VỀ PHỤC VỤ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%	99.97%
A. Trách nhiệm giải trình của UBND phường về chính sách	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
1. UBND phường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên trang thông tin điện tử của UBND phường...)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
2. UBND phường cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
3. UBND phường tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý xây dựng chính sách, phản hồi đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách trong	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
ngành, lĩnh vực quản lý. (Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/ khảo sát tới người dân; đăng tải công khai qua số điện thoại, thư điện tử...)					
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	0.00%	0.00%	0.00%	0.13%	99.87%
4. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương (Các quy định, hoạt động quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...)	0.00%	0.00%	0.00%	0.38%	99.62%
5. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
6. UBND phường tổ chức thực hiện tốt chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường (quy định quản lý khu chung cư cao tầng, vệ sinh môi trường, thu gom rác thải, giải quyết hồ sơ hành chính..)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
D. Kết quả, tác động của chính sách	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
7. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
8. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
9. Chính sách quản lý đô thị, cung cấp dịch vụ công, cải cách hành chính ở Phường tốt hơn	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	99.96%
A. Tiếp cận dịch vụ	0.00%	0.00%	0.00%	0.06%	99.94%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
2. Cơ quan bố trí nơi gửi xe thuận tiện, miễn phí	0.00%	0.00%	0.00%	0.38%	99.62%
3. Cơ quan có bố trí công chức hướng dẫn	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
4. Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
5. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết TTHC đầy đủ, dễ sử dụng (Máy lấy số xếp hàng, máy scan, máy điều hòa, quạt mát...)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
6. Bố trí máy tính, màn hình tra cứu thông tin TTHC để hỗ trợ công dân sử dụng Cổng dịch vụ trực tuyến.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
B. Thủ tục hành chính	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
7. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
8. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
9. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	0.00%	0.00%	0.00%	0.13%	99.87%
11. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
12. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	0.00%	0.00%	0.00%	0.38%	99.62%
13. Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.					
D. Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
17. Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
18. Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
19. Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

CÂU 2. HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI MỘT SỐ NỘI DUNG CỦA CHÍNH QUYỀN (PAPI)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Việc bầu cử tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
2. Việc đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở phường nơi sinh sống.	0.00%	0.00%	0.00%	0.38%	99.62%
3. Việc cung cấp thông tin chính sách, pháp luật từ UBND phường.	0.00%	0.00%	0.00%	0.38%	99.62%

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
4. Việc công khai danh sách hộ nghèo của địa phương.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
5. Việc công khai thu, chi ngân sách địa phương.	0.00%	0.00%	0.00%	0.38%	99.62%
6. Việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất.	0.00%	0.00%	0.00%	0.38%	99.62%
7. Việc cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của địa phương.	0.00%	0.00%	0.00%	0.38%	99.62%
8. Việc tổ chức công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của địa phương.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

CÂU 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CỤ THỂ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG ĐỐI VỚI PHƯỜNG

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
1	1 Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	36.14%
2	1.1. Nơi để phương tiện, biển chỉ dẫn	40.91%
3	Bảng chỉ dẫn thông thường	74.24%
4	Biển chỉ dẫn điện tử	46.59%
5	Hình thức chỉ dẫn khác (ghi cụ thể)	1.89%
6	1.2. Thiết bị hỗ trợ giải quyết công việc/thủ tục hành chính	32.80%
7	Máy quét scan	43.94%
8	Máy tính	48.11%
9	Máy in	34.47%
10	Màn hình tra cứu	35.61%
11	Thiết bị hỗ trợ khác (Ghi cụ thể...)	1.89%
12	1.3. Hệ thống phục vụ chờ đợi công dân	42.68%
13	Nước uống	63.64%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
14	Internet miễn phí,	45.45%
15	Bản viết hồ sơ và Ghế ngồi chờ	45.45%
16	Điều hòa	54.17%
17	Quạt	29.92%
18	Hệ thống phục vụ khác (Ghi cụ thể)	17.42%
19	1.4. Hình thức góp ý	28.16%
20	Sổ góp ý	39.02%
21	Hòm thư góp ý	40.15%
22	Zalo	26.89%
23	Mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	30.30%
24	Trang thông tin điện tử	30.30%
25	Hình thức góp ý khác (Ghi cụ thể)	2.27%
26	2. Đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	45.64%
27	2.1. Mẫu hóa tờ đơn	57.95%
28	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn bằng giấy (Điền sẵn mẫu thông tin tại tờ đơn...)	62.50%
29	Mẫu hóa mẫu đơn, giấy tờ đơn online (khi xem qua máy tính, điện thoại smartphone, quét mã vạch)	53.41%
30	2.2. Rút ngắn thời gian giải quyết	33.33%
31	Lao động thương binh và xã hội	47.73%
32	Xây dựng	50.76%
33	Đất đai	43.18%
34	Xác nhận đơn	31.44%
35	Giáo dục và Đào tạo	24.62%
36	Lĩnh vực khác (Ghi cụ thể)	2.27%
37	3. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch dịch vụ công, thủ tục hành chính	27.04%
38	Nhà văn hóa	0.38%
39	Bảng thông báo thông tin	57.95%
40	Khu chung cư cao tầng	29.17%
41	Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc	32.95%
42	Trên Zalo	41.29%
43	Trên mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	26.89%
44	Trên Trang thông tin điện tử	25.76%
45	Công khai tại nơi khác (Ghi cụ thể)	1.89%
46	4. Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc/thủ tục hành chính	56.52%
47	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên Zalo	68.94%
48	Hướng dẫn online quy trình giải quyết công việc/thủ tục hành chính trên mạng xã hội khác (Facebook, Youtube, Tictok..)	68.94%

TT	Phương án đề xuất	Mong đợi
49	Gửi thông tin đăng nhập tiếp nhận và giải quyết giải quyết thủ tục hành chính (<i>link kết nối phần mềm, số điện thoại hỗ trợ, quét mã vạch, email</i>)	71.21%
50	Thông tin kết quả giải quyết, quy trình luân chuyển hồ sơ giải quyết công việc/thủ tục hành chính online khi người dân có nhu cầu (<i>qua smart phone, qua mã vạch, email</i>)	71.59%
51	Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin qua hình thức khác (<i>Ghi cụ thể</i>)	1.89%
52	5. Cải thiện thái độ và tinh thần phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính	71.10%
53	6. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.	68.06%

PHẦN THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU KHẢO SÁT

Thông tin	Tỷ lệ
1. Giới tính	
Nam	44.20%
Nữ	55.80%
2. Độ tuổi	
Dưới 25 tuổi	2.88%
25 - 34 tuổi	5.76%
35 - 49 tuổi	17.70%
50 - 60 tuổi	32.51%
Trên 60 tuổi	41.15%
3. Trình độ	
Tiểu học (cấp I)	0.00%
THCS (cấp II)	5.06%
THPT (cấp III)	8.02%
Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	19.41%
Đại học	60.34%
Trên Đại học	4.64%
Khác	2.53%