

BIÊN BẢN

Khảo sát thực tế công tác tổ chức giải quyết thủ tục hành chính phục vụ nhân dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

Vào lúc 7 giờ 30 phút, ngày 27 tháng 8 năm 2025 tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Tư Nghĩa, Đoàn khảo sát tiến hành khảo sát thực tế theo kế hoạch.

I. THÀNH PHẦN THAM DỰ

1. Đại diện Đoàn khảo sát:

Ông Huỳnh Ngọc Thuận – Phó Chủ tịch HĐND xã, Trưởng đoàn khảo sát;
Bà Lê Thị Cẩm Vân – Trưởng ban Văn hóa – Xã hội, Phó Trưởng đoàn;
Ông Phan Đình Bình – Phó Trưởng ban Kinh tế - Ngân sách, Thành viên;
Ông Trương Trung Dũng – Phó Trưởng ban Văn hóa – Xã hội, Thành viên;
Bà Tạ Thị Anh Pha – Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND, Thành viên;
Ông Trần Công Phụng – Thành viên Ban Văn hóa – Xã hội, Thành viên;
Bà Phan Thị Tâm Hòa – CC VP HĐND và UBND xã, Thư ký;
Bà Phạm Thị Thanh Thảo - CC VP HĐND và UBND xã, Thành viên.

2. Đại diện Trung tâm PV HCC:

Ông Lê Văn Thái – Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ Hành chính công;
Ông Tân Văn Dũng - Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ Hành chính công;
Bà Trịnh Thị Minh Hằng – Công chức Trung tâm Phục vụ Hành chính công;
Bà Nguyễn Thị Cẩm Loan - Công chức Trung tâm Phục vụ Hành chính công;

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT THỰC TẾ

1. Khảo sát quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ hành chính

Nhóm khảo sát số 1 của Thường trực HĐND xã quan sát thực tế và tiến hành làm việc với lãnh đạo Trung tâm Phục vụ Hành chính công, phỏng vấn trực tiếp cán bộ tiếp nhận hồ sơ, đánh giá sự tuân thủ quy trình xử lý, thời gian giải quyết và thái độ phục vụ, mức độ hài lòng của người dân. Ghi nhận, đánh giá kết quả thông qua các biểu mẫu chuẩn bị sẵn.

2. Khảo sát người dân

Nhóm khảo sát số 2 của Thường trực HĐND xã tiến hành phỏng vấn, giao tiếp với người dân đến làm thủ tục, ghi nhận phản hồi về chất lượng phục vụ, thời gian chờ, mức độ hài lòng; phát phiếu khảo sát, hướng dẫn người dân điền thông

tin, thu thập phiếu khảo sát, tổng hợp kết quả khảo sát thông qua biểu mẫu chuẩn bị sẵn.

III. KẾT QUẢ GHI NHẬN

Sau khi tiến hành khảo sát thực tế tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Tư Nghĩa, Đoàn khảo sát ghi nhận các nội dung sau:

1. Kết quả khảo sát quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ hành chính qua làm việc với Lãnh đạo Trung tâm và ghi nhận từ Báo cáo

1.1 Về tổ chức tiếp nhận và xử lý hồ sơ hành chính

Qua kết quả khảo sát tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Tư Nghĩa, nhận thấy quy trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) được triển khai khá đồng bộ, hiệu quả. Các thủ tục được công khai minh bạch tại Trung tâm và trên Trang thông tin điện tử xã liên kết với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tra cứu; Quy trình xử lý hồ sơ tuân thủ đầy đủ các bước theo quy định, không có bước nào bị bỏ qua. Trung tâm đã ứng dụng hệ thống Một cửa điện tử cùng các thiết bị hỗ trợ như máy bóc số tự động, máy quét mã vạch, máy tính ... giúp kiểm soát và tiếp nhận hồ sơ (trung bình tiếp nhận 60-70 hồ sơ/ngày), tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đạt 71%; Vẫn tồn tại tình trạng quá tải vào thời điểm phát sinh nhiều thủ tục liên quan đến trợ cấp xã hội, nhu cầu của người dân trong thực hiện các thủ tục về đất đai, hộ tịch nhiều... dẫn đến một số hồ sơ chưa được cập nhật kịp thời vào sổ theo dõi. Việc lưu trữ kết quả giải quyết TTHC dưới dạng điện tử mới đạt 65,3%, chưa ghi nhận được việc tái sử dụng kết quả TTHC trong giải quyết TTHC. Tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết TTHC đạt 99,94%.

1.2 Về thời gian xử lý hồ sơ

Thời gian giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo đúng hạn, hồ sơ được xử lý trước thời hạn quy định, từ ngày 1/7 đến 20/8, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt 100%, tuy nhiên, vẫn tồn tại 03 trường hợp hồ sơ quá hạn thuộc lĩnh vực đất đai do tính chất hồ sơ phức tạp, cần xác minh thông tin hoặc bổ sung hồ sơ, ngoài ra công chức chuyên môn chưa tập trung xử lý kịp thời ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết. Để kiểm soát và phòng ngừa tình trạng quá hạn, Trung tâm đã tăng cường triển khai theo dõi tiến độ qua hệ thống Một cửa điện tử, đồng thời thành lập nhóm Zalo nội bộ nhằm đôn đốc, nhắc nhở kịp thời các hồ sơ có nguy cơ trễ hạn.

1.3 Thái độ phục vụ

Lãnh đạo Trung tâm thường xuyên nhắc nhở cán bộ, công chức thực hiện nghiêm văn hóa công sở, đặc biệt trong giao tiếp và phục vụ người dân, góp phần nâng cao chất lượng tương tác và hỗ trợ trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính. Tuy nhiên, một số khó khăn vẫn tồn tại, chủ yếu do người dân chưa nắm rõ quy trình, dẫn đến việc chuẩn bị hồ sơ chưa đầy đủ, phải đi lại nhiều lần. Đặc biệt, người lớn tuổi gặp khó khăn trong việc kê khai thông tin hoặc thao tác trên máy tính, nên phần lớn phải nhờ công chức hỗ trợ trực tiếp. Ngoài ra để đảm bảo tính minh bạch và cải thiện chất lượng phục vụ, Trung tâm đã triển khai nhiều kênh tiếp

nhận phản ánh như hòm thư góp ý, đường dây nóng, thư điện tử và công dịch vụ công, cho thấy sự chủ động trong việc lắng nghe, điều chỉnh và nâng cao sự hài lòng của người dân.

1.4 Mức độ hài lòng của người dân

Qua khảo sát người dân đến thực hiện TTHC tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công cho thấy phần lớn người dân cảm thấy hài lòng với chất lượng dịch vụ. Công chức tại Trung tâm đã thực hiện tốt công tác hướng dẫn, hỗ trợ người dân trực tiếp tại quầy tiếp nhận, từ việc giải thích quy trình đến kiểm tra hồ sơ và hỗ trợ điền biểu mẫu. Việc đánh giá mức độ hài lòng được thực hiện minh bạch thông qua máy tính bảng đặt tại quầy, giúp người dân chủ động phản hồi. Tuy nhiên, một số người dân vẫn chưa hài lòng ở khâu hẹn trả kết quả và thời gian chờ tiếp nhận, nguyên nhân chủ yếu do chưa quen với quy trình làm việc hiện nay.

Để nâng cao chất lượng phục vụ, cán bộ công chức đề xuất tăng cường đơn đốc việc giải quyết hồ sơ đúng hạn, thực hiện nghiêm túc văn hóa công sở, đồng thời cải thiện cơ sở vật chất và nâng cấp thiết bị nhằm đảm bảo đường truyền ổn định. Những giải pháp này cho thấy sự chủ động và quyết tâm của Trung tâm trong việc nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của người dân.

2. Về kết quả phỏng vấn cán bộ, công chức

2.1 Về khối lượng công việc:

Đa số cán bộ, công chức nhận định khối lượng công việc hiện tại là phù hợp số lượng cán bộ, công chức hiện tại là đủ để đáp ứng khối lượng công việc, tuy nhiên gần 1/3 phản ánh vẫn có tình trạng quá tải, đặc biệt tại lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch do hồ sơ phát sinh nhiều nhưng thiếu công chức tiếp nhận, giải quyết TTHC; tại lĩnh vực đất đai, hồ sơ tương đối phức tạp, đòi hỏi phải có chuyên môn trong lĩnh vực trong khi công chức được phân công tiếp nhận hồ sơ chưa có chuyên môn phù hợp, gây khó khăn trong việc tiếp nhận.

Về trình độ và kỹ năng, phần lớn cán bộ, công chức được khảo sát đều cho rằng năng lực hiện tại đáp ứng tốt yêu cầu công việc.

2.2 Khó khăn trong sử dụng phần mềm xử lý hồ sơ

Chưa ghi nhận trường hợp cán bộ, công chức phản ánh gặp khó khăn thường xuyên trong sử dụng phần mềm. Tuy nhiên, vẫn xảy ra một số lỗi liên quan đến phần mềm thanh toán trực tuyến, phần mềm liên thông các thủ tục như khai tử, xóa thường trú, bảo trợ xã hội, đường truyền ký số ... cần được đơn vị kỹ thuật theo dõi và khắc phục kịp thời để tránh ảnh hưởng đến tiến độ xử lý hồ sơ.

3. Về kết quả khảo sát người dân

3.1 Minh bạch, rõ ràng trong quy trình thủ tục hành chính (Rất hài lòng: 78,95%; Hài lòng: 18,42%; Bình thường: 2,63%).

Phần lớn người dân đánh giá cao tính minh bạch trong quy trình thủ tục. Tuy nhiên, một số người dân vẫn chưa quen với phương pháp làm việc hiện nay như

đặt lịch, hẹn trả kết quả, nộp hồ sơ trực tuyến, dẫn đến kết quả đánh giá theo cảm nhận cá nhân.

3.2 Thời gian giải quyết thủ tục (Rất hài lòng: 71,05%; Hài lòng: 26,32%; Bình thường: 2,63%).

Thời gian xử lý thủ tục được đảm bảo theo quy trình, chưa ghi nhận phản ánh tiêu cực. Tuy nhiên, tỷ lệ “rất hài lòng” thấp hơn một số tiêu chí khác, do đó cần đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền rõ ràng hơn để người dân hiểu và phối hợp.

3.3 Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức (Rất hài lòng: 84,21%; Hài lòng: 15,79%)

100% người dân được khảo sát hài lòng với thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, đánh giá cán bộ công chức có thái độ nhã nhặn, lịch sự, nhiệt tình, thân thiện, luôn sẵn sàng hỗ trợ người dân. Đây là điểm mạnh nổi bật, góp phần tạo dựng hình ảnh tích cực cho Trung tâm.

3.4 Mức độ hỗ trợ, hướng dẫn người dân (Rất hài lòng: 94,74%; Hài lòng: 5,26%)

Đây là tiêu chí có tỷ lệ “rất hài lòng” cao nhất trong toàn bộ nội dung khảo sát người dân, cho thấy người dân được hỗ trợ tận tình trong suốt quá trình thực hiện thủ tục. Đặc biệt, đối với những người chưa quen với thao tác trực tuyến, công chức tại Trung tâm đã chủ động hướng dẫn và hỗ trợ nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công.

3.5 Cơ sở vật chất, điều kiện tiếp đón tại Trung tâm (Rất hài lòng: 92,11%; Hài lòng: 7,89%)

Tỷ lệ hài lòng đạt 100%, cơ sở vật chất được đánh giá rất tốt, với đầy đủ tiện nghi như bàn ghế, quạt, máy điều hòa... tạo môi trường tiếp đón thân thiện, thoải mái cho người dân.

3.6 Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin (Rất hài lòng: 76,32%; Hài lòng: 23,68%)

Dù tỷ lệ hài lòng cao, nhưng so với các tiêu chí khác, mức độ “rất hài lòng” ở tiêu chí này thấp hơn.

Trang thiết bị phục vụ tra cứu và nộp hồ sơ trực tuyến đã được đầu tư đầy đủ. Tuy nhiên người dân chưa quen với thao tác công nghệ, phần lớn hồ sơ vẫn do công chức hỗ trợ nộp thay vì người dân tự thực hiện, do đó cần đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền rõ ràng hơn để người dân hiểu về dịch vụ công trực tuyến và phối hợp thực hiện.

3.7 Tổng thể mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công (Rất hài lòng: 78,95%; Hài lòng: 21,05%)

Người dân đánh giá cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm. Tỷ lệ “rất hài lòng” chiếm gần 80%, cho thấy sự tin tưởng và hài lòng chung với

phong cách làm việc, quy trình phục vụ và cơ sở vật chất, đặc biệt là sự tận tâm, chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức.

III. Những mặt đạt được, hạn chế

1. Những mặt đạt được

- Quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ hành chính được triển khai đầy đủ, tuân thủ đúng quy định, danh mục thủ tục hành chính được công khai minh bạch tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tra cứu.

- Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức tại Trung tâm được người dân đánh giá cao, lịch sự, tận tình, đặc biệt quan tâm hỗ trợ người lớn tuổi và người chưa quen thao tác điện tử.

- Kết quả trong tiếp nhận và giải quyết TTHC: Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đạt 71%; Tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết hồ sơ đạt 99,94%.

- Thời gian xử lý hồ sơ được đảm bảo đúng hạn, chưa ghi nhận phản ánh tiêu cực từ người dân.

- Cơ sở vật chất được đầu tư đầy đủ, tạo môi trường giao dịch thân thiện, tiện nghi cho người dân.

- Mức độ hài lòng của người dân đối với quá trình giải quyết thủ tục hành chính đạt cao, đặc biệt ở các tiêu chí về thái độ phục vụ, hướng dẫn thủ tục và thời gian xử lý.

2. Hạn chế

- Vào thời điểm cao điểm, một số lĩnh vực như trợ cấp xã hội, đất đai, hộ tịch phát sinh số lượng hồ sơ lớn, dẫn đến tình trạng quá tải, hồ sơ chưa được cập nhật vào sổ theo dõi.

- Tỷ lệ hồ sơ có kết quả lưu vào kho quản lý dữ liệu điện tử mới đạt 65,3%, chưa ghi nhận được việc tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa trong các thủ tục liên quan.

- 03 hồ sơ lĩnh vực đất đai bị quá hạn do chưa được xử lý kịp thời (tính chất hồ sơ phức tạp, cần xác minh thông tin liên quan); Công chức tiếp nhận hồ sơ TTHC lĩnh vực đất đai chưa có chuyên môn phù hợp, vẫn còn xảy ra tình trạng hồ sơ được tiếp nhận nhưng sau đó yêu cầu công dân bổ sung hồ sơ, người dân phải đi lại nhiều lần.

- Một số lỗi kỹ thuật phần mềm (liên thông thủ tục, thanh toán trực tuyến, ký số) ảnh hưởng đến tiến độ xử lý hồ sơ.

- Máy lấy số tự động chưa được đặt ở vị trí dễ nhìn thấy, gây khó khăn trong thao tác ban đầu.

- Quầy hướng dẫn được bố trí đặt ở khu vực trong cùng của Trung tâm, chưa thuận tiện cho người dân tiếp cận.

- Quầy tiếp nhận lĩnh vực Tư pháp – Hộ tịch có số lượng người dân đến thực hiện TTHC tương đối nhiều nhưng lại bố trí phía trong, chưa hợp lý.

- Bảng niêm yết thủ tục hành chính hiện đặt bên trong Trung tâm, chưa thuận tiện cho người dân tra cứu.

IV. Đề xuất, kiến nghị của Đoàn khảo sát

- Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, phổ biến quy trình thực hiện thủ tục hành chính qua các phương tiện thông tin đại chúng, đặc biệt quan tâm hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Xem xét bố trí, bổ sung công chức tiếp nhận, giải quyết TTHC ở các lĩnh vực có khối lượng hồ sơ lớn và tính chất phức tạp như Tư pháp – Hộ tịch, đất đai ... nhằm đảm bảo tiến độ xử lý và chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

- Ưu tiên đầu tư, mua sắm máy móc, thiết bị, nâng cấp hạ tầng kỹ thuật phục vụ hoạt động của Trung tâm, bao gồm: Cải thiện đường truyền mạng ổn định, tốc độ cao, trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ số hóa hồ sơ; Đề nghị đơn vị kỹ thuật kiểm tra, bảo trì phần mềm định kỳ, đảm bảo hệ thống vận hành ổn định, khắc phục các sự cố trên phần mềm.

- Điều chỉnh vị trí quầy tiếp nhận lĩnh vực Tư pháp – Hộ tịch ra khu vực thuận tiện hơn, phù hợp với nhu cầu thực tế của người dân; Chuyển bộ phận hướng dẫn, tiếp nhận và nộp hồ sơ từ khu vực trong cùng ra vị trí gần lối vào để người dân dễ tiếp cận; Đặt máy lấy số tự động ở vị trí dễ nhìn thấy, thuận tiện cho người dân thao tác ngay khi đến làm thủ tục.

- Đặt bảng niêm yết tại vị trí dễ quan sát, ưu tiên khu vực bên ngoài Trung tâm, bổ sung hình thức niêm yết bằng văn bản giấy truyền thống để người lớn tuổi dễ dàng tra cứu.

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc Phòng chuyên môn trong việc chỉ đạo công chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, để giải quyết kịp thời, đảm bảo tiến độ, chất lượng phục vụ người dân.

- Phối hợp với đơn vị liên quan tổ chức tập huấn định kỳ cho cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm, tập trung vào kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn người dân, sử dụng thành thạo phần mềm một cửa điện tử, cập nhật kịp thời các quy định mới liên quan.

Biên bản được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản, có giá trị pháp lý như nhau. Biên bản kết thúc vào lúc 10 giờ 30 phút ngày 29/8/2025./.

ĐẠI DIỆN ĐOÀN KHẢO SÁT

THƯ KÝ

PHÓ GIÁM ĐỐC

TT PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG



Lê Văn Thái

Phạm Thị Tâm Hòa

BIỂU TỔNG HỢP
Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân

STT	Tiêu chí khảo sát	Tỷ lệ (%)	Ghi chú
1.	Minh bạch, rõ ràng trong quy trình thủ tục hành chính		
	Rất hài lòng	78,95	
	Hài lòng	18,42	
	Bình thường	2,63	
	Không hài lòng	0,00	
	Rất không hài lòng	0,00	
2	Thời gian giải quyết thủ tục		
	Rất hài lòng	71,05	
	Hài lòng	26,32	
	Bình thường	2,63	
	Không hài lòng	0,00	
	Rất không hài lòng	0,00	
3	Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức		
	Rất hài lòng	84,21	
	Hài lòng	15,79	
	Bình thường	0,00	
	Không hài lòng	0,00	
	Rất không hài lòng	0,00	
4	Mức độ hỗ trợ, hướng dẫn người dân		
	Rất hài lòng	94,74	
	Hài lòng	5,26	
	Bình thường	0,00	
	Không hài lòng	0,00	
	Rất không hài lòng	0,00	
5	Cơ sở vật chất, điều kiện tiếp đón tại Trung tâm		
	Rất hài lòng	92,11	
	Hài lòng	7,89	
	Bình thường	0,00	
	Không hài lòng	0,00	
	Rất không hài lòng	0,00	
6	Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin (nộp hồ sơ online, tra cứu kết quả...)		
	Rất hài lòng	76,32	
	Hài lòng	23,68	
	Bình thường	0,00	
	Không hài lòng	0,00	
	Rất không hài lòng	0,00	
7	Tổng thể mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công		
	Rất hài lòng	78,95	
	Hài lòng	21,05	
	Bình thường	0	
	Không hài lòng	0	
	Rất không hài lòng	0	

BIỂU TỔNG HỢP

Kết quả phỏng vấn cán bộ, công chức tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công

STT	Nội dung khảo sát	Tỷ lệ (%)	Ghi chú
1	Khối lượng công việc		
	Quá tải	28,57	Lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch phát sinh hồ sơ nhiều, chưa đủ nhân sự để thực hiện nhiệm vụ
	Nhẹ	0,00	Khối lượng công việc tương đối nhiều, đặc biệt lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch có lượng hồ sơ tiếp nhận nhiều nên chưa cập nhật được vào sổ theo dõi
	Phù hợp	71,43	Hồ sơ lĩnh vực đất đai phức tạp hơn các loại hồ sơ khác đòi hỏi công chức tiếp nhận phải có chuyên môn trong lĩnh vực, trong khi công chức Trung tâm Hành chính công không có chuyên môn, Phòng Kinh tế cần phân công công chức tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực đất đai
2	Số lượng cán bộ, công chức, viên chức cấp xã giải quyết TTHC so với khối lượng công việc, hồ sơ TTHC có đảm bảo đáp ứng?		
	Có	71,43	
	Không	28,57	
3	Trình độ, kỹ năng của cán bộ, công chức trong giải quyết TTHC có đáp ứng không? Nguyên nhân (Có/Không)	0	
	Có	100	
	Không	0	
4	Gặp khó khăn trong sử dụng phần mềm xử lý hồ sơ /Có đề xuất cải tiến?	0	
	Có	0	Phần mềm thanh toán trực tuyến và đường truyền ký số bị lỗi nhưng không thường xuyên
	Không	100	Phần mềm liên thông khai tử, xóa thường trú, bảo trợ xã hội phát sinh lỗi nhưng không thường xuyên

BIỂU MẪU TỔNG HỢP
Khảo sát quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ hành chính tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công

STT	Nội dung quan sát	Ghi nhận câu trả lời	Đánh giá (Tốt, Trung Bình, Yếu)	Ghi chú (Giải trình cho nội dung đánh giá)
I	Quy trình tiếp nhận, giải quyết			
1	Công khai TTHC, tình hình, kết quả xử lý thủ tục hành chính được thực hiện như thế nào?	Niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công, ngoài ra trang thông tin điện tử xã Tư Nghĩa có liên kết với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, người dân có thể sử dụng để tra cứu	Tốt	
2	Ảnh/chị mô tả quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ tại Trung tâm?	Đảm bảo theo quy trình	Tốt	
3	Trung tâm có thực hiện đầy đủ các bước trong quy trình xử lý hồ sơ theo quy định không?	Đầy đủ	Tốt	
4	Có bước nào thường bị bỏ qua hoặc chưa thực hiện đầy đủ không? Vì sao?	Không	Tốt	
5	Trung tâm có áp dụng phân mềm hoặc công cụ hỗ trợ nào để kiểm soát quy trình xử lý hồ sơ không?	Sử dụng hệ thống Một cửa điện tử	Tốt	
6	Số lượng hồ sơ tiếp nhận trung bình/ngày? Công cụ hỗ trợ tiếp nhận: Phần mềm, hệ thống số hóa, mã vạch,....	Số lượng hồ sơ tiếp nhận trung bình 60-70 hồ sơ. Công cụ hỗ trợ: máy bóc số tự động, bóc số từ xa qua hệ thống đặt hẹn và xếp hàng tự động, máy tính, máy scan, máy in, máy quét mã vạch	Tốt	
7	Có tình trạng quá tải tại Trung tâm phục vụ hành chính công? Nguyên nhân?	Có	Trung bình	Thời gian dài, phát sinh thủ tục trợ cấp hưu trí xã hội, cũng như nhu cầu của tổ chức, cá nhân liên hệ thực hiện thủ tục về đất đai, hộ tịch, chứng thực nhiều, do đó gây ra tình trạng quá tải.

STT	Nội dung quan sát	Ghi nhận câu trả lời	Đánh giá (Tốt, Trung Bình, Yếu)	Ghi chú (Giải trình cho nội dung đánh giá)
8	Tỉ lệ nộp hồ sơ trực tuyến là bao nhiêu? (%)	71%	Tốt	
9	Tổng số hồ sơ tiếp nhận chậm (người dân nộp nhưng chậm nhập vào hệ thống)?	Có	Trung bình	Do số lượng hồ sơ phát sinh nhiều chưa tiếp nhận kịp thời
10	Người dân tự kê khai và nộp hồ sơ trực tuyến hay cán bộ tiếp nhận làm giúp người dân?	Một số ít người dân nộp trực tuyến, phần lớn công chức tại Trung tâm nộp hồ sơ giúp người dân	Tốt	Người lớn tuổi thực hiện thủ tục hành chính không biết cách thao tác trên máy tính.
11	Có tình trạng hồ sơ được thông báo trả kết quả trên hệ thống nhưng người dân chưa nhận được? Nguyên nhân?	Không	Tốt	
12	Kết quả giải quyết TTHC dưới dạng điện tử có được lưu trữ và tra cứu trực tiếp từ hệ thống cơ sở dữ liệu chuyên ngành hay không?	Kết quả được số hóa, lưu trữ vào kho quản lý dữ liệu điện tử 65,3%	Trung bình	
13	Có tái sử dụng kết quả giải quyết TTHC không? Nếu ko tái sử dụng được nêu nguyên nhân	Không		Chưa ghi nhận được số lượng hồ sơ tái sử dụng kết quả giải quyết TTHC
14	Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC thực hiện như thế nào? Tỷ lệ? Nếu chưa đảm bảo nguyên nhân là gì?	Số hóa kết quả giải quyết TTHC đạt 99,94%	Tốt	
15	Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC có trả phí, lệ phí là bao nhiêu?			
16	Trong số đó, bao nhiêu hồ sơ đã được thanh toán phí, lệ phí trực tuyến? Số lượng hồ sơ thanh toán TT do cán bộ thực hiện thay người dân là bao nhiêu?			
II	Thời gian giải quyết			
1	Thời gian giải quyết hồ sơ tại Trung tâm có đúng với thời hạn quy định trong thủ tục hành chính không?	Hồ sơ đã giải quyết trước hạn, có 02 trường hợp hồ sơ quá hạn đang giải quyết	Tốt	
2	Tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hạn tại Trung tâm hiện nay là bao nhiêu phần trăm (SL từ 1/7-24/8)?	100%	Tốt	

STT	Nội dung quan sát	Ghi nhận câu trả lời	Đánh giá (Tốt, Trung Bình, Yếu)	Ghi chú (Giải trình cho nội dung đánh giá)
3	Những yếu tố nào thường gây chậm trễ trong quá trình xử lý hồ sơ?	Chủ yếu hồ sơ chậm trễ thuộc lĩnh vực đất đai, hồ sơ phức tạp cần phải xác minh, bổ sung hồ sơ, công chức chuyên môn chưa giải quyết kịp thời.		
4	Trung tâm có biện pháp nào để theo dõi và cảnh báo hồ sơ sắp quá hạn không?	Chủ yếu theo dõi trên hệ thống Một cửa điện tử, thành lập nhóm zalo để đôn đốc, nhắc nhở các trường hợp hồ sơ sắp quá hạn	Tốt	
III Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức				
1	Anh/chị có được tập huấn về kỹ năng giao tiếp, phục vụ người dân không?	Có	Tốt	
2	Anh/chị gặp khó khăn gì khi tiếp xúc với người dân đến làm thủ tục?	Người dân chưa nắm bắt được quy trình thủ tục do đó việc chuẩn bị hồ sơ chưa đầy đủ, phải đi lại nhiều lần; Người lớn tuổi thực hiện TTHC không thể tự kê khai hoặc thao tác trên máy tính, hầu hết do công chức hỗ trợ nộp hồ sơ.		
3	Trung tâm ghi nhận phản ánh về thái độ phục vụ của cán bộ bằng cách nào?	Hòm thư góp ý, link góp ý phản ánh kiến nghị trên Cổng dịch vụ công, số điện thoại đường dây nóng, thư điện tử, trang thông tin điện tử xã Tư Nghĩa	Tốt	
IV Mức độ hài lòng của người dân				
1	Người dân có được hướng dẫn đầy đủ và rõ ràng khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm không? Các cách hướng dẫn người dân?	Hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, trực tiếp tại quầy tiếp nhận, công chức giải thích quy trình, kiểm tra hồ sơ, hỗ trợ điền biểu mẫu	Tốt	

STT	Nội dung quan sát	Ghi nhận câu trả lời	Đánh giá (Tốt, Trung Bình, Yếu)	Ghi chú (Giải trình cho nội dung đánh giá)
2	Anh/chị đánh giá mức độ hài lòng chung của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại Trung tâm như thế nào?	Cơ bản hài lòng	Tốt	
3	Theo anh/chị, người dân thường hài lòng hay chưa hài lòng ở khâu nào trong quy trình?	Hẹn trả kết quả và thời gian chờ tiếp nhận, do người dân chưa quen với quy trình làm việc hiện nay		
4	Việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân do cán bộ, công chức hay người dân tự thực hiện, bằng cách nào?	Sử dụng máy tính bảng tại quầy tiếp nhận	Tốt	
5	Anh/chị có đề xuất gì để nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân?	Các phòng đơn đốc công chức theo dõi, giải quyết hồ sơ đúng hạn; Thực hiện tốt quy định về văn hóa công sở; Đề xuất sửa chữa trụ sở làm việc, mua sắm máy móc, nâng cấp thiết bị phục vụ đường truyền.		