

Số: /BC-UBND

Thạch An, ngày tháng 3 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã quý I/2025

Thực hiện Kế hoạch số 83/KH-UBND ngày 13/01/2025 của Ủy ban nhân dân (UBND) huyện Thạch An về khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (TN&TKQ) cấp huyện, cấp xã. Ủy ban nhân dân huyện báo cáo kết quả khảo sát như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Thực hiện theo Kế hoạch khảo sát, Bộ phận TN&TKQ cấp huyện, cấp xã đã tiến hành khảo sát mức độ hài lòng là người dân, tổ chức có giao dịch hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện và UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện. Kết quả khảo sát tổng hợp được: 14 phiếu cấp huyện và 371 phiếu cấp xã.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Bộ phận TN&TKQ cấp huyện

1.1. Tổng số phiếu khảo sát: 14 phiếu

1.2. Kết quả khảo sát

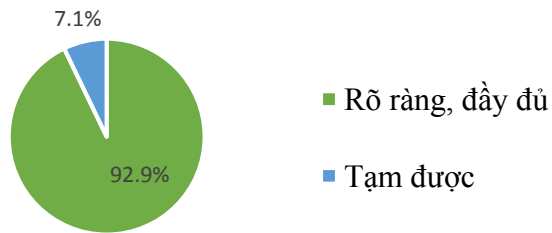
(1) Thái độ, tinh thần, cách thức làm việc của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc



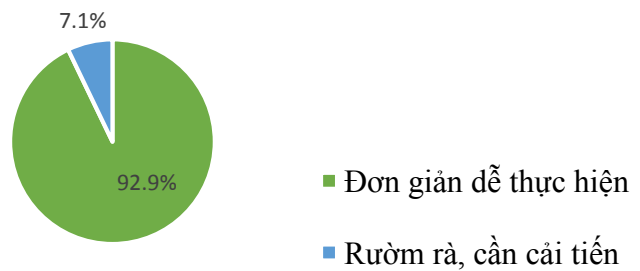
(2) Cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ tổ chức, công dân trong khi giao dịch



(3) Các nội dung niêm yết công khai

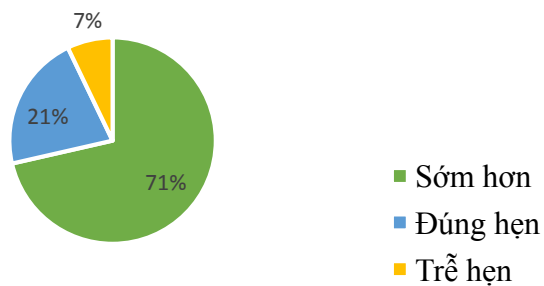


(4) Về thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành



(5) Việc thu phí, lệ phí theo quy định đã niêm yết: 14/14=100% phiếu đánh giá việc thu phí lệ phí đảm bảo theo quy định.

(6) Về thời gian giải quyết hồ sơ so với phiếu hẹn



(7) Mức hài lòng chung của tổ chức, công dân đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận TN&TKQ huyện, như sau:

- 11/14 phiếu đánh giá “Rất hài lòng” (chiếm 78,6%);
- 02/14 phiếu đánh giá “Hài lòng” (chiếm 14,3%);
- 01/14 phiếu đánh giá “Chưa hài lòng” (chiếm 7,1%)

(8) Ý kiến bổ sung: Phiếu đánh giá "chưa hài lòng" (thủ tục Hồ sơ thừa kế sang tên sổ đỏ) có nêu ý kiến bổ sung "*Không có phương hướng giải quyết rõ ràng cho công dân*".

2. Bộ phận TN&TKQ cấp xã

1.1. Tổng số phiếu khảo sát: 371 phiếu

1.2. Kết quả khảo sát

(1) Thái độ, tinh thần, cách thức làm việc của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc:

- 367/371 phiếu đánh giá ở mức "Tốt" và "Rất tốt" (chiếm 98,9%),
- 04/371 phiếu đánh giá "Bình thường" (chiếm 1,1%).

(2) Cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ tổ chức, công dân trong khi giao dịch

- 369/371 phiếu đánh giá ở mức "Tốt" và "Rất tốt" (chiếm 99,5%);
- 02/371 phiếu đánh giá "Chưa tốt" (chiếm 0,5%).

(3) Các nội dung niêm yết công khai

- 367/371 phiếu đánh giá "Rõ ràng, đầy đủ" (chiếm 98,9%)
- 03/371 phiếu đánh giá "Tạm được" (chiếm 0,8%)
- 01/371 phiếu đánh giá "Chưa đầy đủ, rõ ràng" (chiếm 0,3%)

(4) Về thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành

- 362/371 phiếu đánh giá "Đơn giản, dễ thực hiện" (chiếm 97,6%)
- 09/371 phiếu đánh giá "Rườm rà, cần cải tiến thêm" (chiếm 2,4%)

(5) Việc thu phí, lệ phí theo quy định đã niêm yết: 371/371 phiếu đánh giá việc thu phí lệ phí đảm bảo theo quy định (Đạt 100%).

(6) Về thời gian giải quyết hồ sơ so với phiếu hẹn

- 369/371 phiếu đánh giá thời gian giải quyết hồ sơ đảm bảo "Sớm hơn" và "Đúng hẹn" (Đạt 99,5%).
- 02/371 phiếu đánh giá "Trễ hẹn" (chiếm 0,5%).

(7) Mức hài lòng chung của tổ chức, công dân đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận TN&TKQ cấp xã, cụ thể:

- 298/371 phiếu đánh giá “Rất hài lòng” (chiếm 80,4%);
- 71/371 phiếu đánh giá “Hài lòng” (chiếm 19,1%);

- 02/371 phiếu đánh giá “Chưa hài lòng” (chiếm 0,5%).

(8) Ý kiến bổ sung: Không có.

(Có biểu chi tiết kèm theo).

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Người dân, tổ chức đã tham gia đánh giá đầy đủ từ việc tiếp cận thông tin, việc công khai thủ tục hành chính ở nơi cung cấp dịch vụ, việc giải quyết các thủ tục hành chính, chất lượng giải quyết công việc.

- Kết quả khảo sát cơ bản cho thấy sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ trong cung cấp dịch vụ hành chính công của Bộ phận TN&TKQ cấp huyện, cấp xã tương đối cao.

- Qua việc thực hiện khảo sát, cũng góp phần nâng cao tinh thần, trách nhiệm làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện, cấp xã cải thiện chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức.

2. Tồn tại, hạn chế

Vẫn còn một số ý kiến đánh giá chưa hài lòng từ người dân, tổ chức khi thực hiện TTHC, đáng chú ý ở một số nội dung như sau:

- Đối với Bộ phận TN&TKQ cấp huyện: (1) Các nội dung niêm yết công khai: có 01/14 phiếu = 7,1% đánh giá mức "Tạm được"; (2) Về thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành: có 01/14 phiếu = 7,1% đánh giá mức "Rườm rà, cần cải tiến thêm"; (3) Về thời gian giải quyết hồ sơ so với phiếu hẹn có 01/14 phiếu = 7,1% đánh giá mức "Trễ hẹn"; Có 01/14 phiếu = 7,1% đánh giá "Chưa hài lòng".

- Đối với Bộ phận TN&TKQ cấp xã:

(1) Cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ tổ chức, công dân trong khi giao dịch: có 02/371= 0,5% phiếu đánh giá "Chưa tốt" (*Trong đó có xã Minh Khai 01 phiếu; thị trấn Đông Khê 01 phiếu*).

(2) Các nội dung niêm yết công khai: có 03/371= 0,8% phiếu đánh giá "Tạm được" (*Trong đó có thị trấn Đông Khê 01 phiếu; xã Minh Khai 01 phiếu, xã Lê Lợi 01 phiếu*); 01/371= 0,3% phiếu đánh giá "chưa đầy đủ, rõ ràng" (*tại đơn vị xã Lê Lai*).

(3) Về thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành: có 09/371 = 2,4% phiếu đánh giá "Rườm rà, cần cải tiến thêm" (*Trong đó thị trấn Đông Khê 01 phiếu; xã Lê Lai 07 phiếu; xã Minh Khai 01 phiếu*).

(4) Về thời gian giải quyết hồ sơ so với phiếu hẹn: có 02/371= 0,5 % phiếu đánh giá "Trễ hẹn" (*tại đơn vị thị trấn Đông Khê 01 phiếu, xã Minh Khai 01 phiếu*).

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ

- Tiếp tục thực hiện việc lấy ý kiến khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức để tăng hiệu quả, số lượng lượt đánh giá trong quá trình thực hiện dịch vụ hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện, cấp xã, để tiếp thu, lắng nghe ý kiến người dân nhằm nâng cao kết quả hài lòng của người dân, tổ chức theo kế hoạch.

- Các đơn vị chủ động bố trí kinh phí cải thiện cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ tổ chức, công dân trong khi giao dịch.

- Thực hiện nghiêm yết các nội dung công khai như danh mục thủ tục hành chính, địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị, và các nội dung khác ... đầy đủ, rõ ràng, dễ tiếp cận, nhất là các đơn vị trong kỳ báo cáo luôn có phiếu đánh giá "Tạm được", "chưa đầy đủ, rõ ràng" về nội dung niêm yết công khai.

- Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn thường xuyên theo dõi việc thực hiện các quy định, TTHC sau khi được ban hành; kịp thời lắng nghe ý kiến phản ánh của các tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC, phát hiện đề kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi những quy định, TTHC không còn phù hợp hoặc bãi bỏ những TTHC đang là rào cản cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp và đời sống người dân¹.

- Lãnh đạo các phòng, cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn chủ động quán triệt, có biện pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế thông qua kết quả khảo sát; Chỉ đạo thực hiện tốt việc tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết TTHC, nâng cao tinh thần, trách nhiệm thực thi công vụ, cải thiện hơn nữa sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện, cấp xã trên địa bàn huyện Thạch An quý I năm 2025./.

Nơi nhận:

- TT. Huyện uỷ;
- TT. HĐND huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trang thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT, NV.

CHỦ TỊCH

Nông Thế Phúc

¹ Công văn số 410/UBND-VP ngày 07/3/2025 của UBND huyện Thạch An về việc triển khai triển khai thực hiện Công văn số 540/UBND-TTPVHCC; Công văn số 549/UBND-TTPVHCC của UBND tỉnh Cao Bằng.