

Số: /BC-UBND

Thạch An, ngày tháng 12 năm 2024

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 năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 540/KH-UBND ngày 25/3/2024 của Ủy ban nhân dân huyện Thạch An, về việc ban hành kế hoạch 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 Thạch An báo cáo kết quả khảo sát như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Thực hiện theo Kế hoạch khảo sát và Công văn số 1142/UBND-NV ngày 11/6/2024 của Ủy ban nhân dân huyện Thạch An về việc triển khai 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 thông qua ứng dụng quét mã QR. Trong năm 2024, 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 hợp 02 hình thức khảo sát (bằng phiếu giấy hoặc thông qua ứng dụng quét mã QR).

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Kết quả khảo sát từ ngày 01/4/2024 đến ngày 04/12/2024: có 3.116 phiếu, trong đó: 188 phiếu cấp huyện (149 phiếu khảo sát bằng giấy; 39 khảo sát trực tuyến) và 2.928 (1.058 phiếu khảo sát bằng giấy, 1.870 phiếu trực tuyến), cụ thể:

1. Bộ phận TN&TKQ cấp huyện

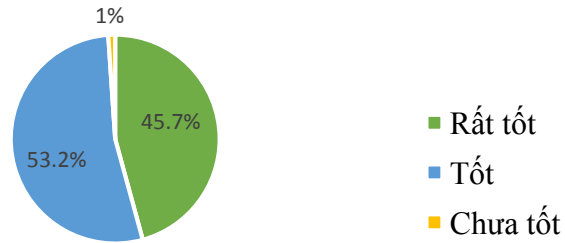
1.1. Tổng số phiếu khảo sát: 188 phiếu.

1.2. Kết quả khảo sát

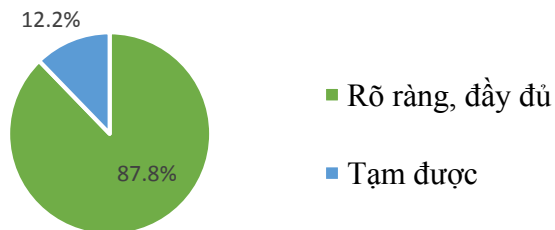
(1) Thái độ, tinh thần, cách thức làm việc của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc.



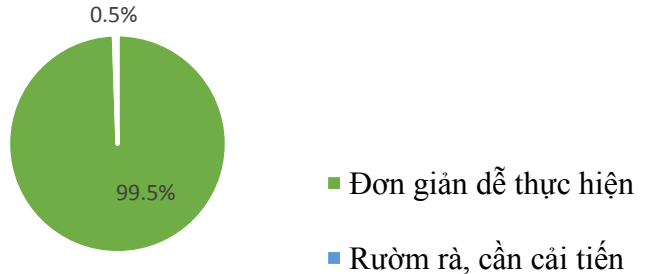
(2) Cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ tổ chức, công dân trong khi giao dịch.



(3) Các nội dung niêm yết công khai.

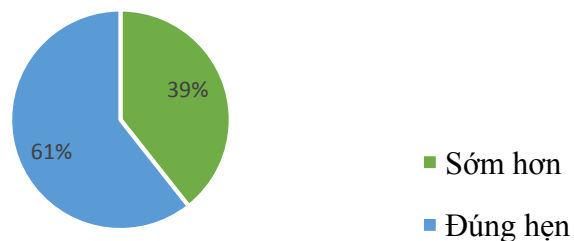


(4) Về thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành.



(5) Việc thu phí, lệ phí theo quy định đã niêm yết: $188/188=100\%$ 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:

- + 88/188 phiếu đánh giá “Rất hài lòng” (chiếm 46,8%);
- + 100/188 phiếu đánh giá “Hài lòng” (chiếm 53,2%);
- + Không có phiếu đánh giá “Chưa hài lòng”.

(8) Ý kiến bổ sung: Không có.

2. Bộ phận TN&TKQ cấp xã

1.1. Tổng số phiếu khảo sát: 2.928 phiếu

1.2. Kết quả khảo sát

(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, như sau: vẫn còn có phiếu đánh giá (1) Cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ tổ chức, công dân trong khi giao dịch "Chưa tốt", (2) Các nội dung niêm yết công khai "Chưa đầy đủ, rõ ràng", (3) Về thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành còn "Rườm rà, cần cải tiến thêm", (6) Về thời gian giải quyết hồ sơ so với phiếu hẹn còn "Trễ hẹn" và mức hài lòng chung của công dân tổ chức còn phiếu đánh giá “chưa hài lòng”.

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.

- Đẩy mạnh việc triển khai thực hiện 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 thông qua ứng dụng quét mã QR theo Công văn số 1142/UBND-NV ngày 11/6/2024 của UBND huyện Thạch An.

- Các 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 niêm 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.

- Căn cứ các ý kiến khảo sát, cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn tiếp tục thực hiện rà soát, đánh giá, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC các ngành, lĩnh vực thuộc thẩm quyền.

- 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 năm 2024./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (b/c);
- TT. Huyện ủy;
- TT. HĐND huyện;
- Chủ tịch, 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