

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân về chất lượng, thái độ phục vụ của công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả khi thực hiện thủ tục hành chính năm 2024

Khảo sát được tiến hành từ ngày 01/02/2024 đến ngày 10/10/2024 với mục đích đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng, thái độ phục vụ khi thực hiện thủ tục hành chính nhằm đưa ra các mục tiêu, giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của công chức tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của xã.

Khảo sát được tiến hành tại phòng làm việc của bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Người dân sẽ được phát phiếu lấy ý kiến theo mẫu của Bộ tư pháp.

Sau thời gian khảo sát, UBND xã đưa ra một số kết quả như sau:

I. Tình hình triển khai

1. Ban hành Kế hoạch và triển khai thực hiện

Ngày 09/01/2024 UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 09/KH-UBND về khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của UBND xã Đắk N'Drót gồm 4 lĩnh vực: Lĩnh vực hộ tịch; lĩnh vực chứng thực; lĩnh vực chính sách xã hội; lĩnh vực đất đai.

2. Quá trình triển khai

Mẫu phiếu khảo sát: Theo mẫu 02-TCPL-II Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2017/TT-BTP của Bộ Tư pháp, được xây dựng với nội dung sau:

- Hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (Đánh dấu X vào ô: Hài lòng; Không hài lòng).

Hài lòng về cách ứng xử, giao tiếp, tinh thần trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (Đánh dấu X vào ô: Hài lòng; Không hài lòng).

II. Kết quả khảo sát

1. Thông tin cá nhân

Đã có 200 người dân tham gia trả lời câu hỏi, thông tin cá nhân của các đối tượng này được thống kê như sau: Hài lòng 200 phiếu chiếm 100%;

Phiếu lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân khi thực hiện thủ tục hành chính như: chứng thực hợp đồng tặng cho; đăng ký kết hôn; Đăng ký khai sinh; Bảo hiểm y tế; Đăng ký khai sinh; Xác nhận tình trạng hôn nhân; Đăng ký khai tử; Tách thửa, chuyển nhượng đất; Cấp mới GCNQSD đất; Chuyển nhượng và cấp đổi GCNQSD đất; Chuyển đổi mục đích.

2. Kết quả chung khảo sát cho thấy:

- 94,5% người dân hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

- 97% người dân hài lòng về cách ứng xử, giao tiếp, tinh thần trách nhiệm của công chức làm việc tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

III. Đánh giá chung

1. Ưu điểm

Công tác khảo sát được tổ chức thực hiện theo đúng tiến độ kế hoạch đề ra. Người dân đã tham gia đánh giá đầy đủ... Việc niêm yết công khai hồ sơ, việc thái độ CBCC tiếp đón, hướng dẫn và tiếp nhận hồ giải quyết các thủ tục hành chính đối với người dân, tổ chức, thời gian xử lý hồ sơ, hoàn thiện kết quả giải quyết TTHC cho người dân và cuối cùng là góp ý của người dân đối với dịch vụ công.

Nhìn chung, người dân đánh giá công tác giải quyết hồ sơ TTHC nhanh gọn, thái độ phục vụ của cán bộ công chức tốt đề nghị ngày càng phát huy.

2. Tồn tại, hạn chế

Công tác tuyên truyền về lấy phiếu khảo sát chưa thường xuyên, trình độ dân trí không đồng đều.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của UBND xã Đắc N'Drót./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Đàm Văn Kính