

Số: /BC-UBND

Đắk Mil, ngày tháng 11 năm 2024

BÁO CÁO**Kết quả khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng, thái độ phục vụ trên địa bàn huyện năm 2024**

Kính gửi: Sở Nội vụ

Ngày 23/02/2024 Ủy ban nhân dân huyện ban hành Kế hoạch số 246/KH-UBND về việc khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng, thái độ phục vụ năm 2024 trên địa bàn huyện. UBND huyện đã tiến hành khảo sát lấy ý kiến 100 cá nhân, tổ chức trên địa bàn huyện, kết quả như sau:

Sau khi tổ chức khảo sát, UBND huyện báo cáo với các nội dung như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ CUỘC ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT**1. Mục đích**

Đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính về chất lượng, thái độ phục vụ khi thực hiện thủ tục hành chính nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan. Thông qua đó, nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình, nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân.

- Tổng hợp, đánh giá, rút kinh nghiệm để từng bước nghiên cứu, hoàn thiện nội dung, phương pháp đo lường sự hài lòng. Đồng thời đưa ra các giải pháp phục vụ tổ chức, công dân tốt hơn trong việc tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính.

2. Phạm vi và mẫu phiếu điều tra

Mẫu phiếu	Loại phiếu	Số lượng	Phân bố phiếu
Do Văn phòng HĐND và UBND xây dựng	Khảo sát ý kiến người dân, tổ chức về cung cấp dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện Đắk Mil	100	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện: 100 phiếu.
Tổng cộng		100	

II. KẾT QUẢ ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT

Tổng số phiếu được phát ra là 100 phiếu, số phiếu thu về là 100 phiếu, số phiếu đủ điều kiện để xử lý là 90 phiếu, đạt 90% (*Có bảng tổng hợp kèm theo*).

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện để tạo điều kiện người dân, tổ chức phát huy được vai trò giám sát, tham gia vào công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền địa phương giúp cho UBND huyện có được cái nhìn tổng thể về thái độ, tác phong làm việc, đạo đức công vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính, qua đó xác định những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ và đáp ứng được sự hài lòng của người dân, tổ chức đến thực hiện công việc.

- Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với CBCC làm việc tại bộ phận một cửa được nâng lên, qua đó giúp UBND huyện có thêm những giải pháp khắc phục những tồn tại hạn chế trong thời gian qua để hoạt động phục vụ, tiếp nhận và xử lý hồ sơ tại bộ phận một cửa được cải thiện, nâng cao sự thân thiện giữa CBCC với người dân, tổ chức trong các hoạt động hành chính nhà nước.

- Việc tổ chức thực hiện khảo sát đảm bảo tính khách quan, đúng đối tượng, phương pháp điều tra phù hợp với điều kiện thực tế, có sự phối hợp chặt chẽ của các cơ quan, đơn vị; chính xác về thông tin, số liệu, phản ánh đúng thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công trên địa bàn huyện.

2. Tồn tại, hạn chế

- Nội dung phiếu khảo sát còn dài, nhiều nội dung chưa trọng tâm nên người dân đánh giá không điền đầy đủ các thông tin, câu hỏi dẫn đến chất lượng chưa theo yêu cầu.

- Một số người dân ít quan tâm, không tham gia đánh giá và nếu có tham gia khảo sát thì cũng đánh bằng sơ sài, bỏ sót nhiều nội dung không khảo sát. Địa bàn khảo sát rộng, khó khăn trong quá trình thực hiện khảo sát; đối tượng khảo sát đa dạng nhiều ngành nghề và trình độ khác nhau; một số trường hợp vẫn e ngại trong quá trình trả lời các câu hỏi, có tâm lý sợ liên lụy...

3. Một số định hướng chỉ đạo triển khai nâng cao dịch vụ công trên địa bàn huyện trong thời gian tới

3.1. Yêu cầu các phòng ban chuyên môn

- Căn cứ kết quả điều tra, khảo sát nêu trên, tổ chức triển khai phổ biến, quán triệt trong phạm vi cơ quan, đơn vị để nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, giải quyết thủ tục hành chính, giải quyết phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo quy định.

- Thủ trưởng các đơn vị chỉ đạo chấn chỉnh kịp thời những tồn tại hạn chế yếu kém trong quá trình thực thi công vụ, giải quyết TTHC để nâng cao chất lượng dịch vụ công.

- Tổ chức đánh giá, rút kinh nghiệm có biện pháp tích cực để xây dựng, tổ chức thực hiện chất lượng, hiệu quả các nhiệm vụ cải cách hành chính để nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công một cách toàn diện.

3.2. Giao Văn phòng HĐND và UBND huyện

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan đơn vị liên quan căn cứ kết quả điều tra, khảo sát nêu trên thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị trong việc triển khai đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trên địa bàn huyện.

- Phối hợp với các phòng ban liên quan xây dựng bảng hỏi, nội dung khảo sát theo hướng đơn giản, trọng tâm và dễ hiểu để người dân, tổ chức tiếp cận được nhanh chóng và hiệu quả.

- Hàng năm, tham mưu UBND huyện lựa chọn các dịch vụ công ảnh hưởng nhiều đến người dân, tổ chức để tiến hành khảo sát đảm bảo chất lượng, khả thi.

Trên đây là báo cáo của UBND huyện Đắk Mil về khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng, thái độ phục vụ năm 2024./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Các phòng, ban thuộc huyện;
- Lãnh đạo VP;
- Lưu: VT.

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

Phan Bá Tịnh

BẢNG TỔNG HỢP

Kết quả khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng, thái độ phục vụ trên địa bàn huyện năm 2024

Stt	Tiêu chí đánh giá sự hài lòng	Số phiếu đủ điều kiện	Số phiếu không đủ điều kiện	Tốt	Bình thường	Chưa tốt	Ghi chú
I	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả						
1	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	90	10	90			
2	Thành phần hồ sơ mà cá nhân, tổ chức phải nộp là đúng quy định	90	10	88	02		
3	Phí/lệ phí mà cá nhân, tổ chức phải nộp là đúng quy định	90	10	90			
4	Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận hợp lệ đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định	90	10	87	01	02	
II	Cách ứng xử, giao tiếp, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả						
1	Có thái độ giao tiếp lịch sự	90	10	89		01	
2	Hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	90	10	98		02	
3	Tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	90	10	90			