

Số : / BC-UBND

Bình Dương, ngày tháng 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 của UBND thị trấn Bình Dương 6 tháng đầu năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 08/01/2024 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính thị trấn năm 2024; Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 19/01/2024 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 của UBND thị trấn.

UBND thị trấn 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 của UBND thị trấn Bình Dương 6 tháng đầu năm 2024 như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Đối tượng khảo sát

Đối tượng được khảo sát là các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân đến giao dịch TTHC tại Bộ phận TN&TKQ.

2. Nội dung khảo sát bao gồm 04 tiêu chí: Thời gian giải quyết; Thái độ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ; Kết quả giải quyết; Đánh giá chung về quá trình giải quyết TTHC.

3. Hình thức khảo sát lấy ý kiến:

Tại UBND thị trấn được triển khai lấy ý kiến đánh giá của người dân, doanh nghiệp khi giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND thị trấn với các hình thức sau: Gửi phiếu đánh giá cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn.

- Số phiếu phát ra:

+ Tư pháp – hộ tịch: 200 phiếu

+ VHXX: 30 phiếu

+ Địa chính: 50 phiếu

- Số phiếu thu vào ra:

+ Tư pháp – hộ tịch: 200 phiếu

+ VHXX: 30 phiếu

+ Địa chính: 50 phiếu

4. Kết quả khảo sát:

S T T	Bộ phận được đánh giá	Nội dung đánh giá	Mức độ đánh giá			Ghi chú
			Rất hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	
1	Tư pháp hộ tịch	Thời gian giải quyết	169	31	0	
		Thái độ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ	173	27	0	
		Kết quả giải quyết	14	186	0	
		Đánh giá chung về quá trình giải quyết TTHC	153	47	0	
2	VHXH	Thời gian giải quyết	24	6	0	
		Thái độ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ	29	01	0	
		Kết quả giải quyết	28	02	0	
		Đánh giá chung về quá trình giải quyết TTHC	28	02	0	
3	Địa chính	Thời gian giải quyết	27	23	0	
		Thái độ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ	30	20	0	
		Kết quả giải quyết	39	11	0	
		Đánh giá chung về quá trình giải quyết TTHC	41	9	0	

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Việc khảo sát, thu thập ý kiến của tổ chức, cá nhân về chất lượng phục vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND thị trấn được tổ chức thường xuyên hàng năm, tạo điều kiện để người dân tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền các cấp, giúp cho địa phương kịp thời nắm bắt những tồn tại, hạn chế về chất lượng cung ứng dịch vụ công trên địa bàn thị trấn.

- 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; chính xác về thông tin, số liệu, phản ánh đúng thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công trên địa bàn thị trấn. Qua đợt khảo sát này cho thấy mức độ hài lòng của người dân được nâng lên, công việc của người dân, tổ chức được giải quyết nhanh hơn.

2. Khó khăn, tồn tại hạn chế

- 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.

III. NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI.

- Căn cứ kết quả điều tra, khảo sát nêu trên, cán bộ, công chức cần nâng cao trách nhiệm 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.

- Kịp thời 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.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin đối với các thủ tục hành chính để nâng cao hiệu quả tiếp cận dịch vụ, giảm thời gian và chi phí đi lại cho tổ chức, cá nhân.

- Nâng cao tinh thần, thái độ, trách nhiệm và chất lượng chuyên môn của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để đáp ứng yêu cầu và sự hài lòng của tổ chức, công dân.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng 6 tháng đầu năm 2024 của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy;
- TT HĐND (báo cáo);
- Các PCT UBND TT;
- Bộ phận tiếp nhận & TKQ thị trấn;
- Lưu.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Phương Toàn