

Số: /BC-UBND

Thuận Lộc, ngày tháng 05 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Thuận Lộc

Thực hiện Kế hoạch số 15/KH-UBND ngày 02/02/2024 của Ủy ban nhân dân xã Thuận Lộc về Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước năm 2024; Kế hoạch số 52/KH-UBND ngày 03/5/2024, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Ủy ban nhân dân xã Thuận Lộc năm 2024.

Ủy ban nhân dân xã Thuận Lộc báo cáo kết quả thực hiện khảo sát mức độ hài lòng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2024 tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Thuận Lộc như sau:

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thời gian thực hiện:

Căn cứ vào Kế hoạch của UBND xã sẽ tiến hành khảo sát Từ ngày 01/05/2024 đến 30/10/2024.

2. Phương pháp, hình thức khảo sát, lấy ý kiến:

- Khảo sát trực tiếp, thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ thông qua Phiếu khảo sát.

- Truy cập vào hệ thống phần mềm đánh giá tại địa chỉ website: <https://dichvucong.hatinh.gov.vn> thông qua bất kỳ thiết bị nào có kết nối internet để thực hiện đánh giá.

- Phiếu khảo sát bao gồm các nội dung sau:

+ Nơi đón tiếp tổ chức, cá nhân

+ Thái độ phục vụ, chất lượng hướng dẫn của công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

+ Thời gian giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

+ Chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

3. Kết quả khảo sát: Có phụ lục đính kèm (trích xuất trên dichvucong.hatinhx.gov.vn)

4. Công bố kết quả khảo sát:

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai trên bảng niêm yết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, Trang thông tin điện tử của xã.

II. NHẬN XÉT CHUNG

1. Ưu điểm:

- Việc khảo sát đã 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; giúp UBND xã nhìn nhận tổng thể hoạt động giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa,

một cửa liên thông tại UBND xã, qua đó, xác định những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ đáp ứng quy định và sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Qua đợt khảo sát này cho thấy mức độ hài lòng của người dân, tổ chức được nâng lên.

- Công việc của người dân, tổ chức được quan tâm giải quyết nhanh hơn, thuận lợi hơn, phương thức phục vụ của chính quyền ngày càng được rõ nét hơn.

- Mối quan hệ giữa cán bộ và nhân dân chặt chẽ hơn, thân thiện hơn.

2. Tồn tại, hạn chế:

- Nội dung phiếu khảo sát tương đối dài nên một số người dân đánh giá cũng khó khăn việc đọc các nội dung câu hỏi...

- Doanh nghiệp đóng trên địa bàn xã ít nên cơ bản phiếu đánh giá sự hài lòng là của người dân, còn của doanh nghiệp không có.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

- Phiếu khảo sát nên theo hướng đơn giản, ít nội dung hơn. Vì qua khảo sát, nhiều tổ chức, cá nhân ít quan tâm đến vấn đề này, không tham gia đánh giá vì mất thời gian hoặc có đánh giá nhưng chỉ qua loa, bỏ sót nhiều nội dung không đánh giá hoặc đánh giá không chính xác.

- Hỗ trợ kinh phí để xã trang bị hệ thống máy móc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả: Máy lấy số xếp hàng tự động, tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính...

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của UBND xã Thuận Lộc năm 2024. Kính mong UBND thị xã quan tâm, tạo điều kiện để trong thời gian tới công tác cải cách hành chính của UBND xã đạt được hiệu quả cao hơn./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ thị xã;
- TT Đảng ủy, HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Bộ phận TN&TKQ;
- Các ban ngành, đoàn thể;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Bùi Quang Liêm

