

Số: /BC-UBND

Hòa Thành, ngày tháng 12 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2022

Thực hiện Công văn số 4992/UBND-NV ngày 31/8/2018 của UBND huyện Đông Hòa (nay là thị xã Đông Hòa) về việc triển khai thực hiện Quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết TTHC ở các cơ quan, đơn vị, địa phương;

UBND xã Hòa Thành báo cáo Khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2022, như sau:

I. VĂN BẢN CHỈ ĐẠO, TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Trên cơ sở các văn bản chỉ đạo của cấp trên, UBND xã đã xây dựng Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 25/01/2022 về Khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2022.

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi: Tất cả các dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã Hòa Thành.

2. Đối tượng: Là người dân, tổ chức đã có giao dịch hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Phương pháp thực hiện: Khảo sát trực tiếp, thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông qua Phiếu khảo sát.

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

Căn cứ vào số lượt hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả năm 2022 tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Tổng số thủ tục hành chính giải quyết trong năm 2022 là: 10.450 hồ sơ. Tương ứng số lượng phiếu khảo sát lấy ý kiến người dân, tổ chức đã giao dịch thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả năm 2022 là 500 phiếu, trong đó 495 phiếu của người dân, 05 phiếu của tổ chức, doanh nghiệp. Kết quả tổng hợp cụ thể như sau:

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) là 95,28%.
- Chỉ số hài lòng về từng yếu tố:
 - Tiếp cận dịch vụ: 98%.
 - Thủ tục hành chính: 94,12%.
 - Công chức trực tiếp giải quyết công việc: 95,2%.
 - Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính: 96%.
 - Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị: 93,6%

3. Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí (mỗi tiêu chí là một câu hỏi của Câu số 7 phiếu khảo sát)

- Tiêu chí 1: 98,4%.
- Tiêu chí 2: 98%.
- Tiêu chí 3: 97%.
- Tiêu chí 4: 98 %.
- Tiêu chí 5: 96,8%.
- Tiêu chí 6: 95%.
- Tiêu chí 7: 93,6%
- Tiêu chí 8: 92%
- Tiêu chí số 9: 93,2%
- Tiêu chí số 10: 93,6%
- Tiêu chí số 11: 97,6%
- Tiêu chí số 12: 95,8%
- Tiêu chí số 13: 97,4 %
- Tiêu chí số 14: 92%
- Tiêu chí số 15: 94,8%
- Tiêu chí số 16: 96,8%
- Tiêu chí số 17: 96,4%
- Tiêu chí số 18: 95%
- Tiêu chí số 19: 94%
- Tiêu chí số 20: 93,2%
- Tiêu chí số 21: 93,2%
- Tiêu chí số 22: 94%

(Có phụ lục kèm theo)

IV. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ VÀ KIẾN NGHỊ

1. Ưu điểm

- Qua khảo sát cho thấy mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính công đối với tổ chức, công dân được nâng lên; công việc của các cá nhân, tổ chức đến liên hệ công tác được quan tâm giải quyết nhanh chóng.

- Việc khảo sát giúp cho UBND xã phát hiện những tồn tại, hạn chế trong việc phục vụ cung ứng dịch vụ cho người dân. Kết quả đánh giá được gắn với hồ sơ TTHC của người dân, qua đó xác định rõ trách nhiệm của từng công chức liên quan ý kiến đánh giá của người dân, doanh nghiệp để từ đó đề ra các biện pháp khắc phục, sửa chữa.

2. Những khó khăn, hạn chế:

- Cán bộ phụ trách một cửa phải kiêm nhiều việc nên trong công tác phối hợp giải quyết hồ sơ cho nhân dân đôi lúc còn chậm, chưa đồng bộ.
- Thái độ, kỹ năng giao tiếp của cán bộ công chức còn có mặt hạn chế.

3. Kiến nghị, đề xuất:

- Việc khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính ở các ngành chuyên môn cấp trên nên thống nhất sử dụng chung cùng một mẫu phiếu để giảm bớt thời gian, chi phí.

- Đề nghị cấp trên rà soát cắt giảm bớt các quy trình, thủ tục giấy tờ, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC cho tổ chức, người dân.

- Thường xuyên mở các lớp tập huấn để nâng cao trình độ, chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2022 xã Hòa Thành./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ thị xã;
- Lưu: VT, UBND.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Trãi