

Số: /BC-UBND

Đắk Glong, ngày tháng 12 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân trong giải quyết TTHC trên địa bàn huyện Đắk Glong Năm 2024

Kính gửi: Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông.

Thực hiện Công văn số 1024/UBND-TH, ngày 27/02/2024 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc triển khai thực hiện các nội dung, đề xuất, kiến nghị của Sở Nội vụ; Báo cáo số 30/BC-SNV, ngày 02/02/2024 của Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông về kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước cấp huyện trên địa bàn tỉnh Đắk Nông; Kế hoạch số 314/KH-UBND ngày 14/5/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông về việc Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2024 - 2026. Ủy ban nhân dân huyện Đắk Glong báo cáo kết quả thực hiện, cụ thể như sau:

1. Công tác ban hành văn bản triển khai, thực hiện

- Ban hành Kế hoạch số 59/KH-UBND ngày 18/3/2024 về việc Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn huyện Đắk Glong năm 2024.

- Ban hành Công văn số 861/UBND-NV, ngày 18/3/2024 về việc triển khai thực hiện các nội dung đề xuất, kiến nghị của Sở Nội vụ.

- Ban hành Công văn số 4097/UBND-NV, ngày 26/9/2024 về việc triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với việc cung cấp dịch vụ công và thực thi công vụ của công chức, viên chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của UBND huyện.

2. Kết quả tổ chức thực hiện

Trên cơ sở triển khai thực hiện Công văn số 4097/UBND-NV, ngày 26/9/2024 của UBND huyện về việc triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với việc cung cấp dịch vụ công và thực thi công vụ của công chức, viên chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của UBND huyện; UBND huyện đã tổ chức khảo sát từ ngày 24/9 đến 15/10/2024, kết quả cụ thể như sau:

- Tổng số phiếu phát ra, thu về hợp lệ: 100 phiếu/100 phiếu, đạt tỷ lệ 100%.

- Tổng số lượt thực hiện khảo sát qua link google form là 50 lượt.

- Kết quả thông tin khảo sát, trả lời của cá nhân, tổ chức, cụ thể:

CÁC TIÊU CHÍ KHẢO SÁT	MỨC ĐỘ HÀI LÒNG
I. Công chức	
1. Nghiệp vụ của công chức khi tiếp xúc, hướng dẫn thủ tục hành chính và các yêu cầu có liên quan	- Nắm vững nghiệp vụ: 130/150 chiếm 86,66%. - Bình thường: 20/150 chiếm 13,33%. - Giải quyết công việc còn lúng túng: 0
2. Tinh thần trách nhiệm của công chức khi thực thi nhiệm vụ, hướng dẫn giải quyết công việc	- Tinh thần trách nhiệm cao: 135/150, chiếm 90%. - Bình thường: 15/150 chiếm 10%. - Thiếu trách nhiệm, còn đùn đẩy trách nhiệm: 0
3. Thái độ công chức khi tiếp xúc với Tổ chức/cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc	- Vui vẻ, hòa nhã: 145/150, chiếm 96,66%. - Bình thường: 05/150 chiếm 3,33%. - Thiếu thiện cảm, khó chịu: 0
4. Việc hướng dẫn của công chức	- Tận tình, đầy đủ, chu đáo: 121/150 chiếm 80,66%. - Chưa đầy đủ: 29/150 chiếm 19,33%. - Không hướng dẫn khi liên hệ công việc: 0
5. Đeo thẻ công chức trong thực thi công vụ	- Có: 150/150 đạt 100%. - Không: 0
II. Công khai	
1. Quý cơ quan, đơn vị biết quy trình, thủ tục hành chính của UBND huyện qua hình thức nào	- Bản niêm yết: 86/150, chiếm 57,33% - Trang thông tin điện tử UBND huyện: 46/150, chiếm 30,66%. - Hình thức khác: 18/150, chiếm 12 %. - Không biết: 0
2. Việc công khai thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử của UBND huyện và bộ phận một cửa huyện	- Đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, đúng quy định: 146/150, chiếm 97,33%. - Công khai nhưng không đầy đủ nội dung: 04/150 chiếm 2,66%. - Không công khai hoặc nội dung công khai đã lạc hậu: 0.
3. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành	- Đơn giản, dễ thực hiện: 118/150, chiếm 78,66%. - Rườm rà, cần cải tiến thêm: 32/150, chiếm 21,33%. - Nêu rõ nội dung cần cải tiến: 0
III. Về thời gian giải quyết công việc	
1. Thời gian trả kết quả, giải quyết hồ sơ so với thời gian hẹn	- Trước hẹn: 98/150 chiếm 65,3%. - Đúng hẹn: 46/150 chiếm 30,7%. - Trễ hẹn, ghi rõ hồ sơ thuộc lĩnh vực: 6/150 chiếm 4% (đất đai).
2. Thời gian quy định giải quyết hồ sơ theo thủ tục hiện hành	- Hợp lý: 128/150 chiếm 85,33%. - Chấp nhận được: 22/150 chiếm 14,66% - Quá lâu, ghi rõ tên TTHC thuộc lĩnh vực: 0
3. Thời gian chờ để giải quyết hồ sơ	- Rất nhanh, gọn: 108/150, chiếm 72%. - Chấp nhận được: 38/150 chiếm 25,33%. - Chờ đợi rất lâu do đông người: 4/150 chiếm 2,66% - Chờ đợi rất lâu do công chức xử lý chậm: 0

	Ghi rõ tên đơn vị (công chức): 0
4. Số lần đi lại để liên hệ giải quyết công việc của cơ quan, tổ chức, công dân từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả (kể cả các quy trình theo dịch vụ Bưu chính công ích	- 1 lần: 131/150 chiếm 87,33%. - 2 lần, 19/150 chiếm 12,66%, lý do thiếu thành phần hồ sơ giải quyết. - 3 lần, lý do 0.
IV. Về cơ chế giám sát, góp ý	
1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị	- Có: 150/150 chiếm 100%. - Có nhưng chưa đầy đủ: 0 - Không có: 0
2. Việc tiếp thu ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý những lần trước	- Có tiếp thu và cải thiện: 150/150 chiếm 100%. - Có tiếp thu nhưng cải thiện chưa tốt: 0 - Không tiếp thu: 0
V. Mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, công dân đối với việc thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện	
- Rất hài lòng: 131/150 chiếm 87,33%. - Hài lòng: 19/150 chiếm 12,66%. - Chưa hài lòng: 0.	
VI. Ý kiến khác: 07 ý kiến thêm về việc bố trí bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cần có sự sắp xếp khoa học, diện dịch rộng hơn, đầu tư cơ sở vật chất tốt hơn.	

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn huyện Đắk Glong năm 2024. Kính đề nghị Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông xem xét, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, PCT UBND huyện;
- Văn phòng HĐND&UBND huyện;
- Các phòng, ban, đơn vị;
- Ủy ban nhân dân các xã
- Lưu: VT, NV (D).

CHỦ TỊCH

Trần Nam Thuận