

Số: /BC-UBND

Thị trấn Bút Sơn, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ công đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn thị trấn Bút Sơn

Thực hiện Công văn số 3852/UBND-NV ngày 30/10/2024 của UBND huyện Hoàng Hoá về việc tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện, năm 2024; Kế hoạch số 63/KH-UBND ngày 03/7/2024 của UBND thị trấn Bút Sơn về triển khai tổ chức thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị trấn Bút Sơn năm 2024, Trên cơ sở kết quả khảo sát, UBND thị trấn Bút Sơn báo cáo như sau:

I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CUỘC KHẢO SÁT

1. Mục đích

Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân (TCCD) đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước là hình thức thăm dò ý kiến tổ chức, công dân về các dịch vụ do cơ quan nhà nước cung cấp nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của TCCD để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của TCCD.

2. Lĩnh vực lựa chọn khảo sát

Năm 2024, UBND thị trấn lựa chọn 02 lĩnh vực để tiến hành khảo sát (lĩnh vực: hộ tịch và chứng thực).

3. Xác định đối tượng

- Đối tượng khảo sát: là người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả dịch vụ công thuộc 02 lĩnh vực khảo sát (lĩnh vực hộ tịch và chứng thực) tại Bộ phận Một cửa UBND thị trấn Bút Sơn, trong khoảng thời gian từ ngày 01/01/2024 đến ngày 30/10/2024.

4. Mẫu khảo sát

- Số lượng mẫu: 60 mẫu (tương ứng với 60 phiếu khảo sát). Trong đó: lĩnh vực hộ tịch 30 mẫu, lĩnh vực chứng thực 30 mẫu.

- Chọn mẫu: khảo sát trực tiếp tại Bộ phận Một cửa thị trấn: lựa chọn ngẫu nhiên người đến giao dịch thuộc 02 lĩnh vực lựa chọn khảo sát.

5. Phiếu khảo sát

- Phiếu khảo sát: mỗi phiếu khảo sát gồm 09 câu hỏi theo 4 chủ đề chính là:

(1) *Việc tiếp cận dịch vụ*: mức độ quan tâm theo dõi của tổ chức, công dân đối với chính sách công; kênh thông tin để theo dõi chính sách công; mức độ phù hợp về việc cung cấp thông tin về chính sách của cơ quan nhà nước.

(2) *Khả năng đáp ứng*: thái độ làm việc của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết TTHC; quy định về nộp phí và lệ phí, việc bồi dưỡng cho cán bộ, công chức khi sử dụng dịch vụ; đánh giá về mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.

(3) *Mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trong việc*: xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công; việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

(4) *Cơ chế phản hồi, góp ý*: mức độ mong muốn của tổ chức, công dân đối với chính quyền trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân.

- Số lượng phiếu khảo sát phát ra: 60 phiếu

- Số lượng phiếu khảo sát thu được: 60 phiếu. Cụ thể:

Bảng 1: Tổng số phiếu khảo sát thu được

Các lĩnh vực khảo sát	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu vào
Lĩnh vực Hộ tịch	30	30
Lĩnh vực Chứng thực	30	30

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của công dân đối với việc giải quyết TTHC đăng ký kết hôn thuộc lĩnh vực Hộ tịch

Đối tượng khảo sát là cá nhân đã trực tiếp giải quyết các TTHC liên quan đến lĩnh vực hộ tịch, gồm: thủ tục đăng ký kết hôn năm 2024, với tổng số phiếu là phiếu.

1.1. Việc tiếp cận dịch vụ

a) *Mức độ quan tâm theo dõi của tổ chức, công dân đối với chính sách công (Cải cách hành chính)*:

Kết quả khảo sát cho thấy, có 100% công dân trả lời quan tâm theo dõi chính sách CCHC ở địa phương. Từ kết quả trên cho thấy, phần đông người dân đều quan tâm theo dõi chính sách CCHC ở địa phương.

b) *Kênh thông tin để theo dõi chính sách cải cách hành chính*

Hình thức mà công dân lựa chọn kênh thông tin để theo dõi tìm hiểu thông tin về chính sách CCHC khá phong phú. Trong đó, kênh thông tin được người dân sử dụng nhiều nhất là: qua đài, ti vi, báo chí (70%); qua chính quyền, công chức (16,67%); Qua mạng internet (trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử, báo điện tử...(13,33%).

c) *Đánh giá mức độ phù hợp về việc cung cấp thông tin về chính sách của cơ quan nhà nước*

Kết quả khảo sát cho thấy, có 100% công dân trả lời các hình thức cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về chính sách cải cách hành chính là phù hợp. Từ kết quả trên

cho thấy, các hình thức cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về chính sách cải cách hành chính là phù hợp với thực tế ở địa phương.

1.2. Khả năng đáp ứng

a) Thái độ làm việc của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết TTHC

Kết quả khảo sát: có 100% công dân trả lời không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu người dân trong quá trình giải quyết TTHC ở địa phương. Từ kết quả trên cho thấy thái độ làm việc của cán bộ, công chức tại các cơ quan hành chính nhà nước ngày càng được cải thiện và thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hoá công vụ; hướng tới sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp, xây dựng nền hành chính hiện đại.

b) Về tình trạng người dân phải nộp tiền ngoài quy định; việc bồi dưỡng cho cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết TTHC

Kết quả khảo sát: không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

c) Đánh giá về mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC

Kết quả khảo sát:

- Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan nhà nước). Có 100 % phiếu trả lời phù hợp.

- Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến toàn trình (tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet). Có 100 % phiếu trả lời phù hợp.

- Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến một phần (một số công việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước và một số công việc qua mạng internet). Có 100 % phiếu trả lời phù hợp.

1.3. Mức độ hài lòng của tổ chức, công dân

1.3.1. Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công

a) Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan nhà nước): Có 3,33 % phiếu trả lời rất hài lòng; 96,67 % phiếu trả lời hài lòng. (Không có phiếu trả lời không hài lòng)

b) Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến toàn trình (tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet): Có 3,33 % phiếu trả lời rất hài lòng; 96,67 % phiếu trả lời hài lòng. (Không có phiếu trả lời không hài lòng)

c) Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến một phần (một số công việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước và một số công việc qua mạng internet): Có 3,33 % phiếu trả lời rất hài lòng; 96,67 % phiếu trả lời hài lòng. (Không có phiếu trả lời không hài lòng)

1.3.2. Việc cung ứng dịch vụ hành chính công

a) Tiếp cận dịch vụ

- Qua khảo sát tiêu chí về tiếp cận dịch vụ gồm các nội dung: (1) Bộ phận Tiếp

nhận và trả kết quả có biên hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy; (2) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân; (3) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn. (*Máy điều hòa, quạt mát*). Kết quả khảo sát cho thấy, có 30 phiếu = 100 % trả lời hài lòng (rất hài lòng) về việc cung ứng dịch vụ hành chính công của nhà nước.

b) Thủ tục hành chính

- Qua khảo sát tiêu chí về thủ tục hành chính gồm các nội dung: (1) Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc; (2) Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định; (3) Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định; (4) Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định. Kết quả khảo sát cho thấy, có 18 phiếu = 60 % trả lời rất hài lòng; có 12 phiếu = 40 % trả lời hài lòng về việc cung ứng dịch vụ hành chính công của nhà nước.

c) Công chức trực tiếp giải quyết công việc

- Qua khảo sát tiêu chí về công chức trực tiếp giải quyết công việc gồm các nội dung: (1) Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; (2) Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn; (3) Công chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân. Kết quả khảo sát cho thấy, có 18 phiếu = 60 % trả lời rất hài lòng; có 12 phiếu = 40 % trả lời hài lòng về việc cung ứng dịch vụ hành chính công của nhà nước.

d) Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)

Qua khảo sát tiêu chí về Kết quả gồm các nội dung: (1) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn; (2) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác; (3) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng. Kết quả khảo sát cho thấy, có 29 phiếu = 96,67 % trả lời hài lòng; có 01 phiếu = 3,33 % trả lời rất hài lòng.

e) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân

- Qua khảo sát tiêu chí về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân gồm các nội dung: (1) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng; (2) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định; (3) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời. Kết quả khảo sát cho thấy, có 29 phiếu = 96,67 % trả lời hài lòng; có 01 phiếu = 3,33 % trả lời rất hài lòng.

1.4. Cơ chế phản hồi, góp ý

Qua khảo sát tiêu chí về mức độ mong muốn của tổ chức, công dân đối với chính quyền trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân gồm các nội dung: (1) Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân; (2) Tăng

cưỡng trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân; (3) Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền; (4) Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương; (5) Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân; (6) Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân; (7) Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân; (8) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyên đổi số trong giải quyết công việc cho người dân; (9) Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến; (10) Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân. Kết quả khảo sát cho thấy, có 30 phiếu = 100 % trả lời rất mong muốn và mong muốn chính quyền địa phương trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân; không có phiếu trả lời không khá mong muốn.

1.5. Mức độ hài lòng chung (tập trung lấy kết quả tại câu 8 và câu 4 để đánh giá chung)

Kết quả cuộc khảo sát cho thấy, phần lớn công dân rất hài lòng và hài lòng đối với chất lượng giải quyết TTHC Đăng ký kết hôn thuộc lĩnh vực Hộ tịch tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị trấn. Cụ thể:

- Rất hài lòng: 18 phiếu = 60%
- Hài lòng: 12 phiếu = 40%

2. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của công dân đối với việc giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực chứng thực

Đối tượng khảo sát là cá nhân đã trực tiếp giải quyết các TTHC liên quan đến lĩnh vực chứng thực, gồm: thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận với tổng số phiếu là 30 cụ thể:

1.1. Việc tiếp cận dịch vụ

a) Mức độ quan tâm theo dõi của tổ chức, công dân đối với chính sách công (Cải cách hành chính):

Kết quả khảo sát cho thấy, có 100% công dân trả lời quan tâm theo dõi chính sách CCHC ở địa phương. Từ kết quả trên cho thấy, phần đông người dân đều quan tâm theo dõi chính sách CCHC ở địa phương.

b) Kênh thông tin để theo dõi chính sách cải cách hành chính

Hình thức mà công dân lựa chọn kênh thông tin để theo dõi tìm hiểu thông tin về chính sách CCHC khá phong phú. Trong đó, kênh thông tin được người dân sử dụng nhiều nhất là: Qua chính quyền, công chức (53,33%); Qua loa phát thanh xã (26,67%); Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư (13,33%); Qua người thân, bạn bè (6,67%).

c) Đánh giá mức độ phù hợp về việc cung cấp thông tin về chính sách của cơ quan nhà nước

Kết quả khảo sát cho thấy, có 100% công dân trả lời các hình thức cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về chính sách cải cách hành chính là phù hợp. Từ kết quả trên cho thấy, các hình thức cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về chính sách cải cách hành chính là phù hợp với thực tế ở địa phương.

1.2. Khả năng đáp ứng

a) Thái độ làm việc của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết TTHC

Kết quả khảo sát: có 100% công dân trả lời không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu người dân trong quá trình giải quyết TTHC ở địa phương. Từ kết quả trên cho thấy thái độ làm việc của cán bộ, công chức tại các cơ quan hành chính nhà nước ngày càng được cải thiện và thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hoá công vụ; hướng tới sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp, xây dựng nền hành chính hiện đại.

b) Về tình trạng người dân phải nộp tiền ngoài quy định; việc bồi dưỡng cho cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết TTHC

Kết quả khảo sát: không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

c) Đánh giá về mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC

Kết quả khảo sát:

- Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan nhà nước). Có 100 % phiếu trả lời phù hợp.

- Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến toàn trình (tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet). Có 100 % phiếu trả lời phù hợp.

- Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến một phần (một số công việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước và một số công việc qua mạng internet). Có 100 % phiếu trả lời phù hợp.

1.3. Mức độ hài lòng của tổ chức, công dân

1.3.1. Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công

a) Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan nhà nước): Có 23,33 % phiếu trả lời rất hài lòng; 76,67 % phiếu trả lời hài lòng. (Không có phiếu trả lời không hài lòng)

b) Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến toàn trình (tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet): Có 23,33 % phiếu trả lời rất hài lòng; 76,67 % phiếu trả lời hài lòng. (Không có phiếu trả lời không hài lòng)

c) Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến một phần (một số công việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước và một số công việc qua mạng internet): Có 23,33 % phiếu trả lời rất hài lòng; 76,67 % phiếu trả lời hài lòng. (Không có phiếu trả lời không hài lòng)

1.3.2. Việc cung ứng dịch vụ hành chính công

a) Tiếp cận dịch vụ

- Qua khảo sát tiêu chí về tiếp cận dịch vụ gồm các nội dung: (1) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy; (2) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân; (3) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn. (*Máy điều hòa, quạt mát*). Kết quả khảo sát cho thấy, có 14 phiếu = 46,67 % trả lời rất hài lòng, có 16 phiếu = 53,33 % trả lời hài lòng về việc cung ứng dịch vụ hành chính công của nhà nước.

b) Thủ tục hành chính

- Qua khảo sát tiêu chí về thủ tục hành chính gồm các nội dung: (1) Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc; (2) Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định; (3) Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định; (4) Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định. Kết quả khảo sát cho thấy, có 15 phiếu = 50 % trả lời rất hài lòng; có 15 phiếu = 50 % trả lời hài lòng về việc cung ứng dịch vụ hành chính công của nhà nước.

c) Công chức trực tiếp giải quyết công việc

- Qua khảo sát tiêu chí về công chức trực tiếp giải quyết công việc gồm các nội dung: (1) Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; (2) Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn; (3) Công chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân. Kết quả khảo sát cho thấy, có 15 phiếu = 50 % trả lời rất hài lòng; có 15 phiếu = 50 % trả lời hài lòng về việc cung ứng dịch vụ hành chính công của nhà nước.

d) Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)

Qua khảo sát tiêu chí về Kết quả gồm các nội dung: (1) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn; (2) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác; (3) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng. Kết quả khảo sát cho thấy, có 13 phiếu = 43,33 % trả lời rất hài lòng; có 17 phiếu = 56,67 % trả lời hài lòng.

e) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân

- Qua khảo sát tiêu chí về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân gồm các nội dung: (1) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng; (2) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định; (3) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời. Kết quả khảo sát cho thấy, có 10 phiếu = 33,33 % trả lời rất hài lòng; có 20 phiếu = 66,67 % trả lời hài lòng.

1.4. Cơ chế phản hồi, góp ý

Qua khảo sát tiêu chí về mức độ mong muốn của tổ chức, công dân đối với chính quyền trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân gồm các nội dung: (1) Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân; (2) Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân; (3) Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền; (4) Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương; (5) Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân; (6) Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân; (7) Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân; (8) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyên đổi số trong giải quyết công việc cho người dân; (9) Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến; (10) Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân. Kết quả khảo sát cho thấy, có 30 phiếu = 100 % trả lời rất mong muốn và mong muốn chính quyền địa phương trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân; không có phiếu trả lời không khá mong muốn.

1.5. Mức độ hài lòng chung (tập trung lấy kết quả tại câu 8 và câu 4 để đánh giá chung)

Kết quả cuộc khảo sát cho thấy, phần lớn công dân rất hài lòng và hài lòng đối với chất lượng giải quyết TTHC thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận thuộc lĩnh vực chứng thực tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị trấn. Cụ thể:

- Rất hài lòng: 15 phiếu = 50%;
- Hài lòng: 15 phiếu = 50%;

III. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Đánh giá chung

- Ưu điểm

Năm 2024, công tác cải cách hành chính đã được cấp ủy chính quyền quan tâm triển khai thực hiện, với nhiều giải pháp đồng bộ, hiệu quả, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong hoạt động của bộ máy hành chính. Nền hành chính đã có chuyển biến tích cực theo hướng nền hành chính phục vụ, chuyên nghiệp, hiện đại, năng động, trách nhiệm, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của người dân và xã hội và phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn thị trấn; giúp cơ quan hành chính nhà nước xây dựng, cung ứng các dịch vụ hành chính công có chất lượng; đồng thời, có cơ sở điều chỉnh mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính phù hợp, đáp ứng yêu cầu, mong đợi của người dân.

Đánh giá tổng quát cho thấy, người dân có nhu cầu giải quyết TTHC thuộc 02 lĩnh vực "Hộ tịch" và "Chứng thực" có mức độ hài lòng và rất hài lòng cao, điều này cho thấy đã có những tiến bộ nhất định về chất lượng giải quyết TTHC trên địa bàn; đại đa số người được hỏi cho rằng cơ sở vật chất đã đáp ứng cơ bản nhu cầu; thái độ và khả năng đáp ứng của CBCC phần lớn là tốt; chi phí tương đối hợp lý; không có

hiện tượng những nhiều và nhiều vấn đề cần khiếu nại; CBCC đã có thói quen xin lỗi khi có hồ sơ giải quyết trễ hẹn.

- Hạn chế, khó khăn

- Người trả lời phiếu chưa quan tâm đến một số nội dung như: tìm hiểu thông tin, thủ tục trước khi thực hiện TTHC; việc phản hồi, góp ý; tâm lý nhận được kết quả là xong. Do vậy, trong một số trường hợp, việc trả lời phiếu qua loa, hoặc trả lời chưa nhất quán trong một số trường hợp, dẫn đến một số thông tin, dữ liệu có kết quả không tương thích, gây rất nhiều khó khăn cho việc tổng hợp đánh giá.

2. Đề xuất, kiến nghị: Không

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước năm 2024 trên địa bàn thị trấn Bút Sơn./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (b/c);
- TT ĐU, HĐND, UBND (b/c);
- Công chức chuyên môn;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Lê Hoài Nam