

Số: /BC-BDT

Đắk Nông, ngày tháng 12 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với 02 Bộ thủ tục hành chính

Thực hiện kế hoạch số 21/KH-BDT, ngày 11/01/2021 về Kế hoạch cải cách hành chính của Ban Dân tộc tỉnh Đắk Nông năm 2021.

Ngày 23/7/2021 Ban Dân tộc ban hành Công văn số 523/BDT-VP, về khảo sát mức độ hài lòng của Tổ chức, cá nhân đối với bộ TTHC “Công nhận người có uy tín trong đồng bào DTTS; đưa ra khổ danh sách người có uy tín trong đồng bào DTTS” do Ban Dân tộc quản lý. Hàng năm bộ thủ tục hành chính do Ban Dân tộc trực tiếp thực hiện với 02 bộ thủ tục hành chính đã nêu.

Kết quả số lượng phiếu phát ra 08 (phiếu) gồm 08 tổ chức tại cấp huyện (UBND huyện) và 04 phiếu gửi cá nhân thực hiện có liên quan đến bộ thủ tục hành chính do Ban Dân tộc thực hiện. Kết quả tổng hợp như sau:

Tiêu chí khảo sát	Nội dung lấy phiếu mức độ hài lòng	Tổng hợp Kết quả đạt được theo nội dung phiếu (Đạt, tỷ lệ%)
I. Công chức		
1. Nghiệp vụ của công chức khi tiếp xúc, hướng dẫn bộ thủ tục hành chính (Công nhận người có uy tín trong đồng bào DTTS; đưa ra khổ danh sách người có uy tín trong đồng bào DTTS)	1. Nắm vững nghiệp vụ 2. Bình Thường 3. Giải quyết công việc còn lúng túng 4. Ý kiến khác	1. Đạt 8/8 (phiếu): 100%
2. Tinh thần trách nhiệm của công chức khi thực thi nhiệm vụ, hướng dẫn giải quyết công việc.	1. Tinh thần trách nhiệm cao 2. Bình thường 3. Thiếu trách nhiệm, còn đùn đẩy trách nhiệm 4. Ý kiến khác:	1. Đạt: 5/8 phiếu đạt: 62,5%. 2. Đạt 3/8 phiếu; đạt 38,5%
3. Thái độ công chức khi tiếp xúc với Tổ chức/ cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc.	1. Vui vẻ, hòa nhã 2. Bình thường 3. Thiếu thiện cảm, khó chịu 4. Ý kiến khác:.....	1. Đạt 5/8 phiếu; đạt 62,5%. 4. 03 phiếu không đánh giá
4. Việc hướng dẫn của công chức	1. Tận tình, đầy đủ, chu đáo 2. Chưa đầy đủ 3. Không hướng dẫn khi liên hệ công việc 4. Ý kiến khác:.....	1. Đạt 5/8 phiếu; đạt 62,5%. 4. 03 phiếu do không đến liên hệ giải

Tiêu chí khảo sát	Nội dung lấy phiếu mức độ hài lòng	Tổng hợp Kết quả đạt được theo nội dung phiếu (Đạt, tỷ lệ%)
		quyết (không có ý kiến).
II. Công khai		
1. Quý cơ quan, đơn vị biết quy trình, thủ tục hành chính của Ban qua hình thức nào.	1. Bản niêm yết 2. Website 3. Hình thức khác 4. Không biết	1. 8/8 phiếu; đạt 100%. 2. 8/8 phiếu; đạt 100%
2. Việc công khai thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử của Ban Dân tộc tỉnh.	1. Đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, đúng quy định 2. Công khai nhưng không đầy đủ nội dung 3. Không công khai hoặc nội dung công khai không đúng với bộ TTHC 4. Ý kiến khác:.....	1. 8/8 phiếu; đạt 100%
3. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành	1. Đơn giản, dễ thực hiện 2. Rườm rà, cần cải tiến thêm Nêu rõ nội dung cần cải tiến:	1. 8/8 phiếu; đạt 100%.
III. Về thời gian giải quyết công việc		
1. Thời gian giải quyết hồ sơ so với thời gian thực hiện thực tế	1. Trước thời hạn 2. Đúng thời hạn 3. Trễ hạn so với yêu cầu bộ TTHC, cần bổ sung thời gian (Bước 1, 2)	2. 8/8 phiếu; đạt 100%
2. Thời gian quy định giải quyết hồ sơ theo thủ tục hiện hành	1. Hợp lý 2. Chấp nhận được 3. Quá lâu, ghi rõ bước tại bộ TTHC	1. 7/8 phiếu; đạt 87,5%. 2. 1/8 phiếu; đạt 22,5%.
3. Thời gian chờ để giải quyết hồ sơ thực hiện các chính sách liên quan đến 02 bộ TTHC	1. Đáp ứng nhanh theo thời gian giải quyết 2. Chấp nhận được về thời gian. 3. Chờ đợi lâu do thời gian ban hành quyết định chậm	1. 4/8 phiếu; đạt 50%. 2. 4/8 phiếu; đạt 50%
4. Số lần nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả (kể cả các quy trình theo dịch vụ Bru chính công ích)	1. 1 lần 2. 2 lần, lý do 3. 3 lần, lý do ...	1. 8/8 phiếu; đạt 100%.
IV. Mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, công dân đối với việc thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Dân tộc		
1. Rất Hài lòng	2. Hài lòng;	3. Chưa hài lòng
		2. 8/8 phiếu; đạt

Tiêu chí khảo sát	Nội dung lấy phiếu mức độ hài lòng	Tổng hợp Kết quả đạt được theo nội dung phiếu (Đạt, tỷ lệ%)
		100%
<i>IX. Ý kiến khác</i>		<i>Không có</i>

Trên đây là kết quả qua khảo sát lấy ý kiến của các tổ chức trực tiếp lập hồ sơ thực hiện bộ thủ tục hành chính hàng năm do Ban Dân tộc tổ chức; Ban Dân tộc tổng hợp báo cáo Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Lãnh đạo ban;
- Các phòng thuộc ban;
- Lưu VT.

**KT. TRƯỞNG BAN
PHÓ TRƯỞNG BAN**

K' Khét A Tô