

BÁO CÁO

Tình hình thực hiện và kết quả khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Quý I năm 2023

Căn cứ Quyết định số 2709/QĐ-UBND, ngày 17 tháng 11 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về ban hành quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 90/KH-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2021 của UBND xã Quảng Phước về cải cách hành chính năm 2022, Kế hoạch số: 11/KH-UBND ngày 11 tháng 01 năm 2022 về khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã, UBND xã Quảng Phước công khai kết quả thực hiện lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2022 tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã Quảng Phước như sau:

1. Nội dung, cách thức thực hiện

- Việc lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức hướng đến mục tiêu đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ công chức tại bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. Tạo điều kiện để tổ chức, công dân phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính. Đồng thời nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của tổ chức, công dân để có những giải pháp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ tổ chức, công dân của đội ngũ cán bộ, công chức xã.

- Việc tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân được UBND xã triển khai thực hiện thường xuyên liên tục vào các ngày làm việc trong tuần sau khi kết thúc giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

- Đối tượng lấy ý kiến mức độ hài lòng tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân (UBND) xã trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC là các tổ chức, công dân tham gia quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Đối tượng được đánh giá: Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của UBND xã gồm công chức Tư pháp – Hộ tịch, công chức Địa

chính – Xây dựng – Đô thị - Môi trường, công chức Văn hóa – Xã hội xã và vị trí làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã.

- Việc tổ chức khảo sát lấy ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân phải tuân thủ nguyên tắc khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch và dân chủ trong khâu khảo sát lấy ý kiến cũng như công bố kết quả, tuyệt đối không có sự can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả khảo sát.

- Nội dung thực hiện khảo sát lấy ý kiến đánh giá dựa trên 03 tiêu chí: Giải quyết thủ tục hành chính; sự phục vụ của công chức; kết quả, tiến độ giải quyết công việc. Căn cứ các tiêu chí quy định nêu trên, các cơ quan, đơn vị địa phương có trách nhiệm triển khai việc khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

- Hình thức khảo sát lấy ý kiến: Việc khảo sát lấy ý kiến tổ chức, cá nhân được thực hiện thông qua việc gửi phiếu lấy ý kiến trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã.

2. Kết quả thực hiện

- Tổng số lượt giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường qua các lĩnh vực tính từ ngày 01/01/2023 đến ngày 21/3/2023 như sau:

STT	Lĩnh vực, công việc giải quyết theo cấp	Tổng số	Hồ sơ đã giải quyết				Hồ sơ đang giải quyết		
			Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Trễ hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
	Tổng cộng	299	290	277	12	01	7	2	5
1	Bảo trợ xã hội (Cấp huyện)	17	17	15	2	0	0	0	0
2	Chứng thực	212	212	208	3	1	0	0	0
3	Đất đai (Cấp huyện)	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Hộ tịch	62	57	50	7	0	5	0	5
5	Thi đua - Khen thưởng	3	3	3	0	0	0	0	0
6	Người có công (Cấp huyện)	0	0	0	0	0	0	0	0
7	TTHC liên thông lĩnh vực người có công (Cấp huyện)	5	3	3	0	0	2	2	0

- Tổng số lượng phiếu khảo sát tất cả các tổ chức, cá nhân đánh giá sau khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính được thu về Quý I, năm 2023 (tính từ ngày 01/01/2023 đến ngày 21/3/2023) là 116 phiếu, kết quả đánh giá như sau:

Số phiếu khảo sát của các lĩnh vực có phát sinh giao dịch

STT	Lĩnh vực, công việc giải quyết theo cấp	Tổng số	Số phiếu
	Tổng cộng	299	116

1	Bảo trợ xã hội (Cấp huyện)	17	0
2	Chứng thực	212	110
3	Đất đai (Cấp huyện)	0	0
4	Hộ tịch	62	3
5	Thi đua - Khen thưởng	<u>3</u>	3
6	Người có công (Cấp huyện)	0	0
7	TTHC liên thông lĩnh vực người có công (Cấp huyện)	5	0

Kết quả khảo sát đánh giá

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ đánh giá	Số phiếu
1	Nơi đón tiếp của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng	20
		<input type="checkbox"/> Hài lòng	96
2	Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà [người hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả]?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng	20
		<input type="checkbox"/> Hài lòng	96
3	Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính?	<input type="checkbox"/> Đúng hẹn	116
4	Hồ sơ thủ tục hành chính [tên TTHC]	<input type="checkbox"/> Đơn giản	116

Sau khi có kết quả tổng hợp phiếu khảo sát, UBND phường đã thực hiện công bố công khai kết quả khảo sát trên Trang thông tin điện tử xã và niêm yết tại bảng thông báo của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã.

Trên đây là báo cáo tình hình thực hiện và kết quả khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Quý I, năm 2023 của UBND xã Quảng Phước.

Nơi nhận:

- UBND huyện
- Thường vụ Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Ban Thường trực UBMTTQVN xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các ban ngành có liên quan;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phan Thị Châu