

Số: 113^a/BC-UBND

Quảng Thọ, ngày 26 tháng 11 năm 2018

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã Quảng Thọ Quý IV năm 2018

Thực hiện Kế hoạch số 75/KH-UBND ngày 01/12/2017 của Ủy ban nhân dân xã về công tác cải cách hành chính năm 2018; Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 14/3/2018 của Ủy ban nhân dân xã về tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã Quảng Thọ năm 2018. Ủy ban nhân dân xã báo cáo kết quả thực hiện khảo sát mức độ hài lòng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã Quảng Thọ Quý IV năm 2018 như sau:

I. Thời gian thực hiện

Từ tháng 9/2018 đến tháng 11/2018, bắt đầu triển khai thực hiện khảo sát ngày 25/8/2018; kết quả tính đến ngày 25/11/2018.

II. Kết quả triển khai

Ủy ban nhân dân xã Quảng Thọ đã tiến hành bàn giao phiếu đánh giá mức độ hài lòng cho công chức tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ với số lượng phiếu bàn giao đợt 1 và đợt 2 năm 2018 tổng cộng là 395 phiếu. Trong Quý IV/2018 cán bộ, công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ đã tiến hành phát phiếu khảo sát đến cá nhân, tổ chức với số lượng là 26 phiếu.

1. Đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ

a) Công chức lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch: Số lượng công chức khảo sát là 01 người, số lượng phiếu bàn giao là 220 phiếu, số lượng phiếu khảo sát Quý IV/2018 là 23 phiếu; số lượng phiếu thu vào 23 phiếu, đạt 100% so với số phiếu phát ra.

b) Cán bộ Lao động -TB&XH xã: Số lượng cán bộ khảo sát là 01 người, số lượng phiếu bàn giao là 50 phiếu, số lượng phiếu khảo sát Quý IV/2018 là 03 phiếu; số lượng phiếu thu vào 03 phiếu, đạt 100% so với số phiếu phát ra.

Nhìn chung công chức Tư pháp - Hộ tịch và Cán bộ Lao động -TB&XH làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị được người dân đánh giá rất hài lòng, hài lòng với tỷ lệ cao. Cụ thể, số phiếu đánh giá của từng tiêu chí cho mỗi người như sau:

1.1. Huỳnh Thị Minh Hương - Công chức Tư pháp - Hộ tịch

Số phiếu khảo sát: 23 phiếu

- Quý khách đánh giá như thế nào về thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Rất hài lòng 19 phiếu; hài lòng 04 phiếu; không hài lòng 00 phiếu.

- Quý khách đánh giá như thế nào về thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Đúng hạn: 23 phiếu; chậm nhưng chấp nhận được 00 phiếu; không đúng hạn 00 phiếu.

1.2. Trần Thị Thanh Ngân - Cán bộ Lao động - TB&XH

Số phiếu khảo sát: 03 phiếu

- Quý khách đánh giá như thế nào về thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Rất hài lòng 03 phiếu; hài lòng 00 phiếu; không hài lòng 00 phiếu.

- Quý khách đánh giá như thế nào về thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Đúng hạn: 03 phiếu; chậm nhưng chấp nhận được 00 phiếu; không đúng hạn 00 phiếu.

2. Đối với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

Số phiếu khảo sát: 26 phiếu

- Quý khách đánh giá như thế nào về nơi đón tiếp của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã: Rất hài lòng 21 phiếu; hài lòng 05 phiếu; không hài lòng 00 phiếu.

3. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính

Số phiếu khảo sát: 26 phiếu

- Quý khách đánh giá như thế nào về hồ sơ thủ tục hành chính tham gia giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã: Đơn giản 24 phiếu; cần giảm giấy tờ 00 phiếu; phức tạp 00 phiếu.

III. KHÓ KHĂN, HẠN CHẾ

Trong quá trình triển khai thực hiện khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ xã Quảng Thọ cũng gặp những khó khăn, hạn chế.

- Nhiều công dân đến giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã do tâm lý ngại ghi phiếu đánh giá mức độ hài lòng nên số phiếu đánh giá công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả chưa nhiều.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã Quảng Thọ Quý IV năm 2018. Kính mong UBND huyện, phòng Nội vụ huyện quan tâm, tạo điều kiện để trong thời gian tới công tác cải cách hành chính của UBND xã đạt được hiệu quả cao hơn nữa./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ huyện;
- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Bộ phận TN&TKQ;
- Các ban ngành, đoàn thể;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Hoàng Công Phong