

Số: 110/BC-UBND

Thủy Thanh, ngày 06 tháng 6 năm 2024

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 xã 6 tháng đầu năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 103/KH-UBND ngày 14 tháng 12 năm 2023 về việc 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 Thủy Thanh năm 2024. 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 xã 6 tháng đầu năm 2024 như sau:

I. Kết quả triển khai

Trong 6 tháng đầu năm 2024, Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã đã tiến hành phát phiếu khảo sát đến cá nhân, tổ chức với số lượng là 571 phiếu cụ thể các lĩnh vực như sau:

1. Lĩnh vực Hộ tịch

Số lượng công chức khảo sát là 01 người, số lượng phiếu khảo sát là 198 phiếu; số lượng phiếu thu vào 198 phiếu, đạt 100% so với số phiếu phát ra. Trong đó:

a. Nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Rất hài lòng và hài lòng: 198 phiếu.

b. Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà: Rất hài lòng và hài lòng: 198 phiếu.

c. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 198 phiếu đúng hạn.

d. Hồ sơ thủ tục hành chính: 198 phiếu đơn giản.

2. Lĩnh vực Tư pháp

Số lượng công chức khảo sát là 01 người, số lượng phiếu khảo sát là 356 phiếu; số lượng phiếu thu vào 356 phiếu, đạt 100% so với số phiếu phát ra. Trong đó:

a. Nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Rất hài lòng và hài lòng 356 phiếu.

b. Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà: Rất hài lòng và hài lòng: 356 phiếu.

c. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 356 phiếu đúng hạn.

d. Hồ sơ thủ tục hành chính: 356 phiếu đơn giản.

3. Lĩnh vực ĐC-XD-NN-MT

Số lượng công chức khảo sát là 01 người, số lượng phiếu khảo sát là 01 phiếu; số lượng phiếu thu vào 01 phiếu, đạt 100% so với số phiếu phát ra. Trong đó:

a. Nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Rất hài lòng và hài lòng 01 phiếu.

b. Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà: Rất hài lòng và hài lòng: 01 phiếu.

c. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 01 phiếu đúng hẹn.

d. Hồ sơ thủ tục hành chính: 01 phiếu đơn giản

4. Lĩnh vực LĐ - TBXH

Số lượng công chức khảo sát là 01 người, số lượng phiếu khảo sát là 12 phiếu; số lượng phiếu thu vào 12 phiếu, đạt 100% so với số phiếu phát ra. Trong đó:

a. Nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Rất hài lòng và hài lòng 12 phiếu.

b. Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà: Rất hài lòng và hài lòng: 12 phiếu.

c. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 12 phiếu đúng hẹn.

d. Hồ sơ thủ tục hành chính: 12 phiếu đơn giản.

5. Lĩnh vực Quân sự

Số lượng công chức khảo sát là 01 người, số lượng phiếu khảo sát là 04 phiếu; số lượng phiếu thu vào 04 phiếu, đạt 100% so với số phiếu phát ra. Trong đó:

a. Nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Rất hài lòng và hài lòng 04 phiếu.

b. Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà: Rất hài lòng và hài lòng: 04 phiếu.

c. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 04 phiếu đúng hẹn.

d. Hồ sơ thủ tục hành chính: 04 phiếu đơn giản.

II. 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 đến giao dịch tại Bộ phận TN&TKQ xã, bên cạnh những thuận lợi cũng gặp một số khó khăn, hạn chế như sau:

- Các cá nhân, tổ chức đến giao dịch chưa thao tác đánh giá tại KIOSK tra cứu thông tin bố trí tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã và chưa thực hiện đánh giá khảo sát mức độ hài lòng qua tài khoản Huế - S.

- Hiện nay tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến cao, người dân ít đến cơ quan nên tỷ lệ khảo sát mức độ hài lòng bằng phiếu đạt hiệu quả chưa cao.

III. Kiến nghị đề xuất

Đề nghị quan tâm hỗ trợ kinh phí mua sắm, sửa chữa các trang thiết bị như máy scan, máy in, lắp đặt hệ thống, xây dựng và triển khai phần mềm của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Bộ phận TN&TKQ xã.

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 xã 6 tháng đầu năm 2024. UBND xã báo cáo UBND thị xã, phòng Nội vụ thị xã, Thường vụ Đảng ủy xã và Thường trực HĐND xã biết, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ thị xã;
- 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
KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Đặng Văn Hiệp