

Số: 170/BC-UBND

Thủy Thanh, ngày 09 tháng 9 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 Quý III 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 Quý III năm 2024 như sau:

I. Kết quả triển khai

Trong Quý III 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 284 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 102 phiếu; số lượng phiếu thu vào 102 phiếu, đạt 100% so với số phiếu phát ra. Trong đó:

- Nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Rất hài lòng và hài lòng: 102 phiếu.
- Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà: Rất hài lòng và hài lòng: 102 phiếu.
- Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 102 phiếu đúng hẹn.
- Hồ sơ thủ tục hành chính: 102 phiếu đơn giản.

2. Lĩnh vực Tư pháp

Số lượng công chức khảo sát là 01 người, số lượng phiếu khảo sát là 178 phiếu; số lượng phiếu thu vào 178 phiếu, đạt 100% so với số phiếu phát ra. Trong đó:

- Nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Rất hài lòng và hài lòng 178 phiếu.
- Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà: Rất hài lòng và hài lòng: 178 phiếu.
- Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 189 phiếu đúng hẹn.
- Hồ sơ thủ tục hành chính: 178 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 00 phiếu; số lượng phiếu thu vào 00 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 00 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: 00 phiếu.

c. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 00 phiếu đúng hẹn.

d. Hồ sơ thủ tục hành chính: 00 phiếu đơn giản

4. Lĩnh vực LĐ - TBXH

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.

5. Lĩnh vực Quân sự

Số lượng công chức khảo sát là 01 người, số lượng phiếu khảo sát là 00 phiếu; số lượng phiếu thu vào 00 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 00 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: 00 phiếu.

c. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 00 phiếu đúng hẹn.

d. Hồ sơ thủ tục hành chính: 00 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. Có thực hiện đánh giá khảo sát mức độ hài lòng qua tài khoản Huế - S, tuy nhiên tỷ lệ chưa cao, lý do:

+ Khi công chức thực hiện trả hoàn thành hồ sơ trên hệ thống SSO nhưng mã hồ sơ chưa được cập nhật vào tài khoản Hue - S của người dân không có phiếu để hướng dẫn người dân đánh giá phiếu khảo sát.

- 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 Quý III 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