|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**  **PHƯỜNG THỦY LƯƠNG**  Số: 43 /BC-UBND | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Thủy Lương, ngày 06 tháng 04 năm 2022* |

**BÁO CÁO**

**TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN KHẢO SÁT CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG THỦY LƯƠNG**

Thực hiện Kế hoạch số 01/KHGS-MTTQ ngày 20 tháng 02 năm 2022 của UBMTTQ Việt Nam phường Thủy Lương về việc Giám sát việc thực hiện khảo sát chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính phường. UBND phường báo cáo tình hình triển khai thực hiện khảo sát chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân phường như sau:

**I/ Tình hình triển khai thực hiện khảo sát và công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính phường từ tháng 01/2021 đến tháng 12/2021.**

1. **Công tác chỉ đạo, quản lý điều hành:**

Thực hiện Quyết định số 2709/QĐ-UBND ngày 17/11/2017 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành Quy định về việc khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh.

UBND phường đã triển khai Quyết định số 2709/QĐ-UBND ngày 17/11/2017 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành Quy định về việc khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh cho toàn thể cán bộ, công chức biết và thực hiện đúng theo quy định.

Ủy ban nhân dân phường đã ban hành Quyết định số 27/QĐ-UBND ngày 11/01/2021 kèm theo Kế hoạch Cải cách hành chính Nhà nước năm 2021 đã xác định đầy đủ mục tiêu, các nhiệm vụ CCHC trên các lĩnh vực: Cải cách thể chế; Cải cách thủ tục hành chính; Cải cách Tổ chức bộ máy; Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ Cán bộ, Công chức; Cải cách tài chính công; Hiện đại hóa nền hành chính. Trong đó, phân công nhiệm vụ, trách nhiệm cụ thể các đồng chí có liên quan nhằm đảm bảo triển khai thực hiện đồng bộ và hiệu quả việc thực hiện công tác CCHC trên địa bàn phường. Đồng thời, tiếp tục chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường cùng các Bộ phận chuyên môn có liên quan tập trung triển khai thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ theo Kế hoạch đã đề ra ngay từ đầu năm.

**a. Mục đích:** giúp UBND phường nắm được chất lượng giải quyết thủ tục hành chính ở Ủy ban nhân dân phường và năng lực, đạo đức của công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ. Thu thập ý kiến của người dân, tổ chức làm cơ sở để định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức.

**b. Nội dung:** Khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân phường;

**c. Phạm vi, đối tượng:**

**- Phạm vi:** Tất cả các công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ của UBND phường liên quan đến các lĩnh vực tại quyết định 1462 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế ngày 18 tháng 6 năm 2019 Về việc ban hành danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn.

**- Đối tượng:** là người dân, tổ chức đã có giao dịch giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ của phường.

**d. Phương pháp thực hiện:** Khảo sát trực tiếp, thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ thông qua Phiếu khảo sát mức độ hài lòng.

**2. Công tác tiếp nhận và trả kết quả:**

***a. Công tác tiếp nhận và trả kết quả:*** Số lượng hồ sơ tiếp nhận trên từng lĩnh vực trong từng tháng (từ tháng 01/2021 đến tháng 12/2021)

- Số lương hồ sơ tiếp nhận giải quyết trong năm **2021 là 1.348 thủ** tục, trong đó:

+ Lĩnh vực Hộ tịch : 498 hồ sơ (hồ sơ quá hạn: 7 hồ sơ)

+ Lĩnh vực chứng thực : 682 hồ sơ (quá hạn 2 hồ sơ).

+ Lĩnh vực nuôi con nuôi: 0 hồ sơ

+ Văn hóa và thể dục thể thao: 0 hồ sơ.

+ Lĩnh vực nông nghiệp và phát triển nông thôn: 0 hồ sơ.

+ Lĩnh vực nội vụ: 3 hồ sơ (1 hồ sơ quá hạn)

+ Lĩnh vực Đất đai: 64 hồ sơ (đã giải quyết: 44 hồ sơ, giải quyết trước hạn: 29 hs, đúng hạn: 8 hs, trễ hạn: 7hs; hồ sơ đang giải quyết: 20 hồ sơ, trong hạn: 20 hồ sơ, quá hạn: 0 hồ sơ).

+ Lĩnh vực Lao động -TBXH : 100 hồ sơ, đã giải quyết: 99 hồ sơ, 1 hồ sơ đang giải quyết, trả trước hạn: 71 hs, đúng hạn: 03 hồ sơ, quá hạn 25 hồ sơ, trong hạn: 1 hồ sơ. (hồ sơ BTXH quá hạn do liên thông lên thị xã)

+ Lĩnh vực hòa giải cơ sở: 0 hồ sơ

+ Tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật: 0 hồ sơ

- Số hồ sơ trả kết quả trước hẹn: hồ **sơ 685** hồ sơ.

          - Số hồ sơ trả kết quả đúng hẹn: hồ **sơ 598** hồ sơ.

          - Số hồ sơ đã giải quyết trả quá hạn: 42 hồ sơ;

          - Số hồ sơ đang giải quyết: 23 hồ sơ; trong hạn: 23 hồ sơ; hồ sơ quá hạn: 0 hồ sơ.

- Phương án giải quyết đối với các hồ sơ quá hạn:

\* Nguyên nhân quá hạn: Hồ sơ quá hạn chủ yếu là của lĩnh vực hộ tịch, lĩnh vực đất đai, bảo trợ xã hội (cấp huyện) chủ yếu là do hồ sơ liên thông lên thị xã, thị xã giải quyết chậm, công chức đã giải quyết nhưng chưa kịp thời cập nhật vào phần mềm trên dịch vụ công, do mạng nội bộ chậm.

\* Phương pháp giải quyết các hồ sơ quá hạn trong thời gian đến:

- Đối với các hồ sơ liên thông lĩnh vực Bảo trợ xã hội (cấp huyện) sẽ kiến nghị với UBND thị xã về thời gian giải quyết.

- Đối với các hồ sơ lĩnh vực đất đai: số lượng hồ sơ tiếp nhận nhiều, phải đi xác minh, kiểm tra thực địa mất nhiều thời gian mà phường chỉ có 1 công chức ĐC-XD-ĐT-MT, Ủy ban nhân dân đã lập Tờ trình kiến nghị UB thị xã cho tuyển thêm 1 công chức địa chính.

- Các hồ sơ liên quan đến lĩnh vực hộ tịch, công chức Tư pháp đã giải quyết trả hồ sơ trả đúng hạn cho người dân nhưng chưa kịp thời cập nhật trả hồ sơ trên phần mềm dịch vụ công nên dẫn đến quá hạn, đã chỉ đạo công chức TP-HT khắc phục và quan tâm đến vấn đề này.

***b. Việc sử dụng khảo sát sự hài lòng của người dân***

**\*Tổng hợp kết quả khảo sát năm 2021: (Có báo cáo cụ thể kèm theo)**

+ Tổng số phiếu phát ra: 1.348 phiếu

+ Tổng số phiếu thu vào: 1.348 phiếu, đạt 100%.

***c. Định kỳ kiểm tra phiếu khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân (có biên bản kiểm tra và phiếu khảo sát kèm theo để minh chứng).***

- Mỗi quý sẽ tổ chức kiểm tra phiếu 1 lần vào cuối mỗi quí và năm. *(có báo cáo cụ thể kèm theo).*

- Vào ngày cuối tháng 3, 6, 9 ,12 sẽ tiến hành kiểm tra thùng phiếu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Các thành viên kiểm tra phiếu gồm các công chức phụ trách các lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường. Ngay sau khi kiểm phiếu xong, văn phòng Thống kê phụ trách cải cách hành chính sẽ tham mưu báo cáo và công bố kết quả trên trang thông tin điện tử của phường.

**-** Quí I năm 2021**:** Tổng số phiếu phát ra: 201; Tổng số phiếu thu vào: 201, đạt 100%

- Quí II năm 2021. Tổng số phiếu phát ra: 273; Tổng số phiếu thu vào: 273 phiếu đạt 100%.

- Quí III năm 2021. Tổng số phiếu phát ra: 386; Tổng số phiếu thu vào: 386, đạt 100%

- Năm 2021: Tổng số phiếu phát ra: 1.348 phiếu, Tổng số phiếu thu vào: 1.348 phiếu, đạt 100%.

(Có báo cáo chi tiết từng quí kèm theo)

**II/ Đánh giá chung về những thuận lợi, hạn chế trong quá trình thực hiện. Xác định nguyên nhân và biện pháp khắc phục.**

1. **Thuận lợi.**

- UBND phường đã ban hành Kế hoạch CCHC năm 2021 theo đúng thời gian quy định; triển khai kịp thời hệ thống văn bản liên quan đến CCHC; hoàn thành nội dung theo kế hoạch. CBCC đã bám sát kế hoạch của phường xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện có hiệu quả công tác CCHC;

- Việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường được tổ chức thường xuyên hàng năm nên rất thuận lợi, đạt nhiều kết quả, tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính, xây dựng cính quyền, qua đó xác định những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ đáp ứng quy định và sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Qua các đợt khảo sát cho thấy mức độ hài lòng về sự phục vụ của hành chính đối với công dân, tổ chức được nâng lên.

- UBND phường nắm được chất lượng giải quyết thủ tục hành chính ở Ủy ban nhân dân phường và năng lực, đạo đức của công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ. Thu thập ý kiến của người dân, tổ chức làm cơ sở để định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Công việc của các cá nhân, tổ chức được quan tâm giải quyết nhanh hơn, thuận lợi hơn, phương thức phục vụ của chính quyền cơ sở được thể hiện rõ nét.

- Mối quan hệ giữa cơ quan hành chính (cán bộ) với nhân dân, tổ chức chặt chẽ hơn và thân thiện hơn.

**2. Những khó khăn, hạn chế:**

- Nội dung phiếu khảo sát tương đối dài (5 câu hỏi) nên một số người dân, tổ chức đánh giá không đầy đủ các câu hỏi, một số thông tin trả lời chưa chính xác.

- Trang thiết bị của Bộ phận "Tiếp nhận và trả kết quả" phường vẫn còn thiếu cần tiếp tục thay thế, nâng cấp theo quy định đạt chuẩn. Hệ thống đường truyền mạng nội bộ yếu đã ảnh hưởng đến việc giải quyết hồ sơ trên phần mềm dẫn đến hồ sơ trễ hẹn cho người dân.

**3. Nguyên nhân**

- Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa được tập huấn thường xuyên về công nghệ thông tin (cách sử lý hồ sơ công tập trung, các phần mềm tại bộ phận một cửa) khi có thay đổi.

- Công chức có lúc còn thụ động trong công tác rà soát TTHC nên chưa có các đề xuất đột phá hoặc mạnh dạn kiến nghị đơn giản hóa TTHC, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của cơ quan mình.

**4. Biện pháp khắc phục**

Cải cách hành chính là nhiệm vụ quan trọng, để thực hiện thực hiện tốt công tác trong thời gian tới, cần thực hiện một số nhiệm vụ sau:

- Tiếp tục chỉ đạo quyết liệt hơn nữa trong công tác CCHC để thực hiện đúng theo kế hoạch.

- Tiếp tục tuyên truyền, quán triệt, nâng cao nhận thức cho đảng viên, cán bộ, công chức và nhân dân về công tác CCHC; đẩy mạnh triển khai thực hiện các nội dụng của kế hoạch CCHC đã xây dựng, trọng tâm là sắp xếp hợp lý chức năng, nhiệm vụ, đảm bảo về tổ chức và chất lượng công việc.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát chặt chẽ đối với cán bộ, công chức tiếp nhận và giải quyết TTHC của công dân và tổ chức.

- Thực hiện kế hoạch đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ công chức tại Bộ phận cải cách hành chính, chú trọng bồi dưỡng kiến thức chuyên môn nghiệp vụ.

**III. Kiến nghị, đề xuất:**

- Kiến nghị cấp trên sửa đổi nội dung phiếu khảo sát theo hướng đơn giản, ít nội dung. Vì qua kết quả khảo sát nhiều tổ chức, người dân ít quan tâm đến công việc này vì mất thời gian hoặc có đánh giá chỉ trả lời qua loa, bỏ sót nhiều nội dung và đánh giá không chính xác.

- Ủy ban nhân dân Tỉnh, thị xã thường xuyên tổ chức tập huấn các phần mềm dùng chung, xử lý hồ sơ công tập trung, quản lý văn bản đi và đến cho các đồng chí cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường.

- Tăng cường đầu tư trang thiết bị, phương tiện phục vụ cho công tác cải cách hành chính.

Trên đây là báo cáo tình hình triển khai thực hiện khảo sát chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của ủy ban nhân dân phường Thủy Lương, kính báo cáo Đoàn giám sát của UBMTTQ Việt Nam phường được biết./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  **-** Thành viên đoàn giám sát.  - CT, các PCT UBND phường;  - Các công chức UBND phường  - Lưu VP. | **TM. UỶ BAN NHÂN DÂN**  **KT.CHỦ TỊCH**  **PHÓ CHỦ TỊCH**  **Phạm Thị Thủy** |