

Số: 90/BC-UBND

Thủy Lương, ngày 01 tháng 7 năm 2022

BÁO CÁO

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường Thủy Lương 6 tháng năm 2022

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 Thủy Lương báo cáo việc khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả 6 tháng năm 2022 như sau:

I. Công tác triển khai:

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.

1. 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.

2. 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;

3. 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.

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

5. Tổ chức thực hiện:

UBND phường triển khai thực hiện kế hoạch và báo cáo kết quả khảo sát (kèm theo phiếu khảo sát).

II. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả:

Tổng hợp kết quả khảo sát quý 6 tháng năm 2022: (Có báo cáo kèm theo)

Tổng số phiếu phát ra: 761

Tổng số phiếu thu vào: 761

III. Nhận xét, đánh giá và kiến nghị:

1. Ưu điểm.

- Việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức giao dịch 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 chính 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.

- Năm được chất lượng giải quyết thủ tục hành chính 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.

- Môi 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.

2. Kiến nghị, đề xuất:

Để thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, đề nghị UBND thị xã hỗ trợ kinh phí mua sắm thêm trang thiết bị bàn ghế, tủ hồ sơ, máy vi tính ... cho bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của phường.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ;
- CT, PCT UDND phường;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phạm Thị Thủy

Thủy Lương, ngày 01 tháng 7 năm 2022

KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN TỔ CHỨC 6 THÁNG NĂM 2022

STT	Lĩnh vực	Số phiếu khảo sát	Nơi đón tiếp của TTHCC			Thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết TTHC			Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả			Hồ sơ thủ tục hành chính		
			Rất hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Rất hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Đúng hạn	Chậm hạn nhưng chấp nhận được	Không đúng hạn	Đơn giản	Cần giảm giấy tờ	Phức tạp
1	Hộ tịch	236	236	0	0	236	0	0	236	0	0	236	0	0
2	Chứng thực	432	432	0	0	432	0	0	432	0	0	432	0	0
3	Đất đai, Đất đai (cấp huyện)	41	41	0	0	41	0	0	41	0	0	41	0	0
4	Thi đua khen thưởng	05	05	0	0	05	0	0	05	0	0	05	0	0
4	Bảo trợ xã hội, BHXH cấp huyện	47	47	0	0	47	0	0	47	0	0	47	0	0
Tổng		761	761	0	0	761	0	0	761	0	0	761	0	0

