|  |  |
| --- | --- |
| **UỶ BAN NHÂN DÂN**  **XÃ QUẢNG CÔNG**  Số: 19/BC-UBND | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Quảng Công, ngày 25 tháng 2 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 Công Qúy I năm 2018**

Thực hiện Kế hoạch số 50/KH-UBND ngày 05/12/2017 về cải cách hành chính năm 2018; Kế hoạch số 05/KH-UBND ngày 05/01/2018 của Uỷ 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 Công 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 Công Qúy I năm 2018 như sau:

**I. Thời gian thực hiện**

Từ tháng 11/2017 đến tháng 02/2018, bắt đầu triển khai thực hiện khảo sát ngày 16/11/2018; kết quả tính đến ngày 15/02/2018.

**II. Kết quả triển khai**

Ủy ban nhân dân xã Quảng Công 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 là 300 phiếu. Trong Qúy I/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 92 phiếu cụ thể các lĩnh vực như sau:

**1. Lĩnh vực Hộ tịch: Nguyễn Ngọc Phi- Công Chức Tư pháp- Hộ tịch:** Số lượng công chức khảo sát là 01 người, số lượng phiếu bàn giao là 200 phiếu, số lượng phiếu khảo sát Qúy I/2018 là 34 phiếu; số lượng phiếu thu vào 34 phiếu, đạt 100% so với số phiếu phát ra. Trong đó:

1. Nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Rất hài lòng và hài lòng 34 phiếu,

2. Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà: rất hài lòng và hài lòng: 34 phiếu.

3. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 34 phiếu đúng hẹn.

4. Hồ sơ thủ tục hành chính; 33 phiếu đơn giản, 01 phiếu cần giảm giấy tờ.

**2. Lĩnh vực Tư pháp: Trần Đình Tuân- Công Chức Tư pháp- Hộ tịch:**

Số lượng công chức khảo sát là 01 người, số lượng phiếu bàn giao là 50 phiếu, số lượng phiếu khảo sát Qúy I/2018 là 32 phiếu; số lượng phiếu thu vào 32 phiếu, đạt 100% so với số phiếu phát ra. Trong đó:

1. Nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Rất hài lòng và hài lòng 32 phiếu,

2. Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà: rất hài lòng và hài lòng: 32 phiếu.

3. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 32 phiếu đúng hẹn.

4. Hồ sơ thủ tục hành chính; 32 phiếu đơn giản, 0 phiếu cần giảm giấy tờ.

**3. Lĩnh vực Hộ khẩu: Phan Tuấn- Phó công an xã:** Số lượng khảo sát là 01 người, số lượng phiếu bàn giao là 20 phiếu, số lượng phiếu khảo sát Qúy I/2018 là 14 phiếu; số lượng phiếu thu vào 14 phiếu, đạt 100% so với số phiếu phát ra. Trong đó:

1. Nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Rất hài lòng và hài lòng 14 phiếu,

2. Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà: rất hài lòng và hài lòng: 14 phiếu.

3. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 14 phiếu đúng hẹn.

4. Hồ sơ thủ tục hành chính; 14 phiếu đơn giản, 00 phiếu cần giảm giấy tờ.

**4. Lĩnh vực LĐTBXH: Hồ Công Lô- LĐTBXH:** Số lượng khảo sát là 01 người, số lượng phiếu bàn giao là 30 phiếu, số lượng phiếu khảo sát Qúy I/2018 là 12 phiếu; số lượng phiếu thu vào 12 phiếu, đạt 100% so với số phiếu phát ra. Trong đó:

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

2. 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.

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

4. Hồ sơ thủ tục hành chính; 12 phiếu đơn giản, 00 phiếu cần giảm giấy tờ.

**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 Công 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.

- Bộ phận địa chính- xây dựng còn chưa tiến hành phát phiếu đánh giá cho công dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính.

***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 Công Qúy I 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**  **Lê Duận** |