

## **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 hiện đại của UBND xã Quảng Công Quý I năm 2019**

Thực hiện Kế hoạch số 53/KH-UBND ngày 03 tháng 12 năm 2018 về triển khai công tác Cải cách hành chính năm 2019. 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 hiện đại của UBND xã Quảng Công Quý I năm 2019 như sau:

#### **I. Thời gian thực hiện**

Từ tháng 11/2018 đến tháng 2/2019 bắt đầu triển khai thực hiện khảo sát kết quả ngày 20/11/2018 tính đến ngày 20/2/2019.

#### **II. Kết quả triển khai**

Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân xã Quảng Công đã tiến hành lấy phiếu đánh giá mức độ hài lòng cho công chức khi các cá nhân, tổ chức đến giao dịch hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của xã. Trong Quý I/2019 cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của xã đã tiến hành phát phiếu khảo sát đến cá nhân, tổ chức với số lượng là 411 phiếu cụ thể các lĩnh vực như sau:

#### **1. Lĩnh vực Hộ tịch: Lê Nguyễn Thị Hằng - Công Chức Tư pháp- Hộ tịch:**

Số lượng công chức khảo sát là 01 người, số lượng phiếu khảo sát Quý I/2019 là 172 phiếu; số lượng phiếu thu vào 172 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 172 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: 172 phiếu.

3. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 172 phiếu đúng hẹn.

4. Hồ sơ thủ tục hành chính: 165 phiếu đơn giản, 07 phiếu cần giảm giấy tờ.

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

Số lượng công chức khảo sát là 01 người, số lượng phiếu khảo sát Quý I/2019 là 207 phiếu; số lượng phiếu thu vào 207 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 207 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: 207 phiếu.

3. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 207 phiếu đúng hẹn.

4. Hồ sơ thủ tục hành chính: 184 phiếu đơn giản, 23 phiếu cần giảm giấy tờ.

**3. Lĩnh vực Hộ khẩu: Phan Thanh Luân - Công chức Địa chính-Nông nghiệp-Xây dựng-Môi trường:**

Số lượng công chức khảo sát là 01 người, số lượng phiếu khảo sát Quý I/2019 là 10 phiếu; số lượng phiếu thu vào 10 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 10 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: 10 phiếu.

3. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 10 phiếu đúng hẹn.

4. Hồ sơ thủ tục hành chính: 10 phiếu đơn giản, 00 phiếu cần giảm giấy tờ.

**4. Lĩnh vực LĐT BXH: Hồ Công Lô- LĐT BXH:**

Số lượng công chức khảo sát là 26 người, số lượng phiếu khảo sát Quý I/2019 là 26 phiếu; số lượng phiếu thu vào 26 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 26 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: 26 phiếu.

3. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 26 phiếu đúng hẹn.

4. Hồ sơ thủ tục hành chính: 26 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 hiện đại 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 làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại .

- 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 giải quyết trong ngày.

- 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 hiện đại nên số lượng phiếu đánh giá tại KIOSK số lượng chưa cao.

*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 hiện đại của UBND xã Quảng Công Quý I năm 2019. 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./.*

**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**