

Số: 65/BC-UBND

Quảng Công, ngày 15 tháng 6 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong 06 tháng đầu năm 2023 tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của UBND xã Quảng Công

Thực hiện Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 03/01/2023 của UBND xã Quảng Công về Cải cách hành chính gắn với phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số năm 2023.

Nay 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 trong 06 tháng đầu năm 2023 tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của UBND xã Quảng Công như sau:

I. Thời gian thực hiện

Từ tháng 12/2022 đến tháng 6/2023 bắt đầu triển khai thực hiện khảo sát kết quả từ ngày 05/12/2022 đến ngày 05/6/2023.

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 thời gian từ 05/12/2022 đến 05/6/2023 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 342 phiếu cụ thể các lĩnh vực như sau:

1. Lĩnh vực Hộ tịch: Lê Văn Đạm - Công chức Tư pháp- Hộ tịch:

Số lượng công chức khảo sát là 01 người, số lượng phiếu khảo sát là 240 phiếu; số lượng phiếu thu vào 240 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 240 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: 240 phiếu.

3. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 240 phiếu đúng hẹn.

4. Hồ sơ thủ tục hành chính: 240 phiếu đơn giản.

2. Lĩnh vực ĐC-XĐ-NN-MT: 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 là 48 phiếu; số lượng phiếu thu vào 48 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 48 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: 48 phiếu.

3. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 48 phiếu đúng hẹn.

4. Hồ sơ thủ tục hành chính: 48 phiếu đơn giản.

3. Lĩnh vực LĐT BXH: Hồ Công Lô- LĐT BXH:

Số lượng công chức khảo sát là 01 người, số lượng phiếu khảo sát 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: 34 phiếu đơn giản.

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.

- 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.

- Các trang thiết bị, máy tính, máy POTOCOPY, SCAN, hệ thống mạng nội bộ trang bị tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại thường xuyên xảy ra lỗi nên làm ảnh hưởng đến việc thực hiện nhiệm vụ và lấy phiếu hài lòng cho các cá nhân, tổ chức đến giao dịch hồ sơ.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông 06 tháng đầu năm 2023 tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của UBND xã Quảng Công. Kính mong UBND huyện, phòng Nội vụ huyện quan tâm, tạo mọi 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**

Nguyễn Hữu Truyền