

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Sơn Thủy

Thực hiện Quyết định số 2709/QĐ-UBND ngày 17 tháng 11 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế 1 cửa, một cửa liên thông ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 457/QĐ-UBND ngày 16 tháng 3 năm 2018 của Ủy ban nhân dân huyện A Lưới ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện; Quyết định số 15/QĐ-UBND ngày 20 tháng 3 năm 2018 của Ủy ban nhân dân xã Sơn Thủy Ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân xã Sơn Thủy; Ủy ban nhân dân xã Sơn Thủy báo cáo kết quả thực hiện khảo sát mức độ hài lòng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông quý I năm 2023 tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả như sau:

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thời gian thực hiện:

Căn cứ vào Kế hoạch, UBND xã sẽ tiến hành khảo sát Quý I từ ngày 15/12/2022 đến 15/3/2023.

2. Phương pháp, hình thức khảo sát, lấy ý kiến:

- Khảo sát trực tiếp, thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ thông qua phiếu khảo sát.
- Truy cập vào hệ thống phần mềm đánh giá thông qua máy tra cứu thông tin tại Bộ phận TN &TKQ xã.
- Phiếu khảo sát bao gồm các nội dung sau:
 - + Nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã (Rất hài lòng, hài lòng và không hài lòng).
 - + Thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức (Rất hài lòng, hài lòng và không hài lòng).
 - + Thái độ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức (Rất hài lòng, hài lòng và không hài lòng).
 - + Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (Đúng hẹn, chậm hẹn nhưng chấp nhận được, không đúng hẹn)

+ Hồ sơ thủ tục hành chính đang thực hiện (Đơn giản, cần giảm giấy tờ, phút tap)

3. Kết quả khảo sát: Có phụ lục đính kèm

4. Công bố kết quả khảo sát:

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai trên bảng niêm yết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và trên Trang thông tin điện tử của xã.

II. NHẬN XÉT CHUNG

1. Ưu điểm:

- Việc khảo sát đã 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; giúp UBND xã nhìn nhận tổng thể hoạt động giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã, 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 đợt khảo sát này cho thấy mức độ hài lòng của người dân, tổ chức được nâng lên. Công việc của người dân, tổ chức được quan tâm giải quyết nhanh hơn, thuận lợi hơn, phương thức phục vụ của chính quyền ngày càng được rõ nét hơn.

- Môi quan hệ giữa cán bộ và nhân dân chặt chẽ hơn, thân thiện hơn.

2. Tồn tại, hạn chế:

- Doanh nghiệp đóng trên địa bàn xã ít nên cơ bản phiếu đánh giá sự hài lòng là của người dân, còn của doanh nghiệp không có.

- Phiếu đánh giá hài lòng chủ yếu khảo sát trực tiếp, chưa thực hiện qua hệ thống phần mềm.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Đề nghị cấp kinh phí để chi trả cho người dân mỗi lần đánh giá vào phiếu khảo sát để chi trả cho người dân mỗi lần đánh giá vào phiếu khảo sát để tăng tính chính xác về kết quả đánh giá, phục vụ hiệu quả các biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của UBND xã Sơn Thủy năm 2023./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- Đảng ủy xã;
- HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

PHỤ LỤC
KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÔNG DÂN
TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ XÃ QUÝ I NĂM 2023

TT	Công chức thực hiện	Số phiếu khảo sát phát ra/số phiếu thu vào	Nội dung khảo sát				
			Nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã	Thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức	Thái độ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức	Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Hồ sơ thủ tục hành chính đang thực hiện
1	Văn hóa - Xã hội	7/7	- Rất hài lòng: 07	- Rất hài lòng: 07	- Hài lòng: 07	- Đúng hẹn: 4 - Chậm hẹn nhưng chấp nhận được: 3	- Đơn giản: 7
2	Địa chính-NN-XDMT	21/21	- Rất hài lòng: 15 - Hài lòng: 06	- Rất hài lòng: 21	- Rất hài lòng: 21	- Đúng hẹn: 17 - Chậm hẹn nhưng chấp nhận được: 04	- Đơn giản: 21
3	Tư pháp - Hộ tịch	80/80	- Rất hài lòng: 65 - Hài lòng: 15	- Rất hài lòng: 65 - Hài lòng: 15	- Rất hài lòng: 65 - Hài lòng: 15	- Đúng hẹn 79; - Chậm hẹn nhưng chấp nhận được: 01	- Đơn giản: 80
4	Văn phòng - Thống kê	3/3	- Rất hài lòng: 03	- Rất hài lòng: 3	- Rất hài lòng: 2 - Hài lòng: 01	- Chậm hẹn nhưng chấp nhận được: 03	- Đơn giản: 3
Tổng cộng		111	- Rất hài lòng: 90 - Hài lòng: 21	- Rất hài lòng: 96 - Hài lòng: 15	- Rất hài lòng: 88 - Hài lòng: 23	- Đúng hẹn: 100 - Chậm hẹn nhưng chấp nhận được: 10	- Đơn giản: 111