

Số: 124/BC-UBND

Tân Hợp, ngày 08 tháng 11 năm 2018

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của UBND xã Tân Hợp**

Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Nghị quyết 01/NQ-TU ngày 15 tháng 4 năm 2016 của Tỉnh ủy Quảng Trị về việc đẩy mạnh CCHT nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2016-2020; Quyết định số 2191/QĐ-UBND ngày 24/9/20218 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc ban hành kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Trị; Kế hoạch số 441/KH-UBND ngày 22/10/2018 của UBND huyện Hướng Hóa về việc Ban hành kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn huyện Hướng Hóa.

UBND xã Tân Hợp báo cáo kết quả thực hiện khảo sát như sau:

#### **I. Tình hình triển khai**

##### **1. Ban hành Kế hoạch và triển khai thực hiện**

Ngày 01/10/2018 UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 76/KH-UBND về khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức hành chính Nhà nước tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của UBND xã Tân Hợp gồm 5 lĩnh vực: Lĩnh vực hộ tịch; lĩnh vực chứng thực; lĩnh vực chính sách xã hội; lĩnh vực địa chính đất đai; lĩnh vực khác (bộ phận văn phòng). Kế hoạch đã phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên phối hợp với các thôn việc thực hiện việc lấy phiếu mức độ hài lòng của người dân và tổ chức.

##### **2. Quá trình triển khai**

Xây dựng mẫu phiếu khảo sát: UBND xã đã tổ chức họp các thành viên công chức UB và mời mặt trận, các thôn để triển khai kế hoạch của UBND xã về khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của UBND xã Tân Hợp và xây dựng phiếu khảo sát với 5 lĩnh vực được xây dựng với hệ thống hệ thống câu hỏi 06 nội dung sau:

- Nơi đón tiếp của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (nơi ngồi chờ, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tiện nghi, hiện đại ...).

- Thủ tục hành chính (được niêm yết công khai; thành phần hồ sơ, lệ phí, thời gian giải quyết ... đúng quy định);
- Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà;
- Số lần ông/bà phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ, thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính;
- Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho ông/bà;
- Hồ sơ, thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính ông/bà đang thực hiện.

Tiến hành khảo: Ngày 15- 25/10/2018 tổ chức khảo sát tại 5 thôn, hình thức khảo sát thông qua các buổi họp thôn phát phiếu cho nhân dân đánh giá vào phiếu và lấy khảo sát tại Bộ phận “Một cửa” của UBND xã nơi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC sau khi người dân kết thúc giao dịch TTHC.

## **II. Kết quả khảo sát**

### **1. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân**

Tổng số phiếu được khảo sát: 200 phiếu gồm 5 lĩnh vực:

#### **1.1. Lĩnh vực hộ tịch**

Qua khảo sát sự hài lòng về TTHC lĩnh vực hộ tịch người dân đánh giá như sau:

Rất hài lòng trên 12,5 % . Bình thường 2,5 % . Hài lòng 85%. Không hài lòng 0 % Rất không hài lòng 0%.

#### **1.2. lĩnh vực chứng thực**

Qua khảo sát sự hài lòng về TTHC lĩnh vực chứng thực người dân đánh như sau:

Rất hài lòng 7 % . Bình thường 10%. Hài lòng trên 81 % . Không hài lòng 2 % Rất không hài lòng 0%.

#### **1.3. lĩnh vực chính sách xã hội**

Qua khảo sát sự hài lòng về TTHC lĩnh vực chính sách xã hội người dân đánh giá như sau:

Rất hài lòng 12%. Bình thường 4%. Hài lòng 84% Không hài lòng 0%. Rất không hài lòng 0%.

#### **1.4. lĩnh vực địa chính đất đai**

Qua khảo sát sự hài lòng về TTHC lĩnh vực đất đai như sau:  
Rất hài lòng 13 % . Bình thường 0%. Hài lòng 86%. Không hài lòng 1%. Rất không hài lòng 0%.

#### **1.5.lĩnh vực khác (bộ phận văn phòng)**

Qua khảo sát sự hài lòng về TTHC lĩnh vực khác (Văn phòng) như sau:  
Rất hài lòng 14%. Bình thường 0%. Hài lòng 86.% Không hài lòng 0%. Rất không hài lòng 0%.

### **III. Đánh giá chung**

#### **1. Ưu điểm**

Nhìn chung công tác chuẩn bị cho việc khảo sát đã được cơ quan, Mặt trận, các ban ngành, đoàn thể, các thôn và nhân dân quan tâm có trách nhiệm, công tác khảo sát được tổ chức thực hiện theo đúng tiến độ kế hoạch đề ra. Xây dựng hệ thống câu hỏi của phiếu khảo sát thực tế với những vấn đề nhân dân cần quan tâm, tương đối hoàn thiện và đầy đủ trên các lĩnh vực theo trình tự: Người dân đã tham gia đánh giá đầy đủ từ việc nơi đón tiếp của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, các thiết bị phục vụ người dân và các tiện nghi... Việc niêm yết công khai hồ sơ, việc thái độ CBCC tiếp đón và hướng dẫn và tiếp nhận hồ giải quyết các thủ tục hành chính đối với người dân, tổ chức, thời gian xử lý hồ sơ, hoàn thiện kết quả giải quyết TTHC cho người dân và cuối cùng là góp ý của người dân đối với dịch vụ công.

#### **2. Ý kiến góp ý của người dân:**

- Nhìn chung người dân đánh giá công tác giải quyết hồ sơ TTHC nhanh gọn, thái độ phục vụ của cán bộ công chức rất tốt đề nghị ngày càng phát huy.

#### **3. Tồn tại, hạn chế**

Công tác tuyên truyền về lấy phiếu khảo sát chưa thường xuyên, công tác phối hợp một số thôn chưa thực sự quan tâm, trình độ dân trí không đồng đều, một số người dân đánh giá còn mang tính quán tính, chưa sát với mỗi CBCC nên hạn chế nhất định cho việc đại diện cho sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công ở 5 lĩnh vực trên.

### **IV. Kiến nghị, đề xuất**

#### **1. Đề nghị UBND huyện.**

Xây dựng hệ thống câu hỏi ở phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người dân và tổ chức cho phù hợp với các xã, thị trấn. Để các xã, thị trấn căn cứ vào đó hàng năm khảo sát theo kế hoạch.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của UBND xã Tân Hợp./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trần Vinh**

