

Số: 226/BC-UBND

Thủy Vân, ngày 06 tháng 9 năm 2023

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 phường Thủy Vân Quý III năm 2023

Thực hiện Quyết định số 2709/QĐ-UBND ngày 17/11/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế 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 tỉnh; UBND phường Thủy Vân báo cáo kết quả thực hiện Quý III năm 2023 như sau:

I. Ban hành kế hoạch và kết quả khảo sát:

1. Ban hành kế hoạch

UBND phường đã ban hành Quyết định 06/QĐ-UBND ngày 05/01/2023 về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2023 và Kế hoạch 96/KH-UBND ngày 26/12/2022 về việc 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 phường Thủy Vân năm 2023.

2. Thời gian khảo sát

Quý III từ ngày 08/6/2023 đến ngày 05/9/2023.

3. Hình thức khảo sát lấy ý kiến

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường thủy Vân khảo sát trực tiếp các tổ chức, người dân giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận TN&TKQ bằng phiếu khảo sát, sau đó bỏ vào thùng phiếu. định kỳ hàng quý tổ chức kiểm phiếu.

4. Kết quả khảo sát: Phụ lục đính kèm

5. Công bố kết quả khảo sát

Ngay sau khi kiểm phiếu xong, công chức VP-TK phường công bố kết quả trên bảng niêm yết tại Bộ phận TN&TKQ và trên cổng/trang thông tin điện tử phường.

II. Nhận xét chung

1. Ưu điểm:

Việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức giao dịch tại Bộ phận TN&TKQ của UBND phường được tổ chức thường xuyên, tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác CCHC, xây dựng chính quyền các cấp, giúp UBND phường nhìn nhận tổng thể hoạt động giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”, 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 cho thấy mức độ hài lòng của người dân 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 được thể hiện rõ nét hơn.
- Mối quan hệ giữa cán bộ và nhân dân chặt chẽ hơn và thân thiện hơn.

2. Tồn tại, hạn chế:

- Nội dung phiếu khảo sát tương đối dài nên một số cá nhân, tổ chức đánh giá không đầy đủ các câu hỏi, một số thông tin trả lời không chính xác.
- Bộ phận ĐC-XD-ĐT-MT do hồ sơ chủ yếu tiếp nhận và trả trên hệ thống nên không có phiếu khảo sát mức độ hài lòng.

III.Kiến nghị, đề xuất

Kiến nghị Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh sửa đổi phiếu khảo sát theo hướng đơn giản, ít nội dung. Vì qua khảo sát, nhiều tổ chức, cá nhân ít quan tâm đến công việc này, không tham gia đánh giá vì mất thời gian hoặc có đánh giá nhưng chỉ trả lời qua loa, bỏ sót nhiều nội dung không đánh giá.

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 phường Thủy Vân Quý III năm 2023./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ TP;
- CT, PCT UBND phường;
- Bộ phận TN&TKQ;
- Lưu: VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Kim Thành Trí

BIÊN BẢN NIÊM YẾT CÔNG KHAI

Vào hồi 08 giờ 00 ngày 06 tháng 9 năm 2023 tại trụ sở UBND phường Thủy Vân.

Chúng tôi gồm:

Ông (bà): Nguyễn Thành Trung, chức vụ: Chủ tịch UBND phường;

Ông (bà): Nguyễn Kim Thành Trí, chức vụ: Phó chủ tịch UBND phường;

Ông (bà): Phan Thị Ny Na chức danh: công chức VP-TK phường

Với sự tham gia của toàn thể công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường.

Lập biên bản niêm yết công khai 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 phường Thủy Vân Quý III năm 2023:

Các giấy tờ, hồ sơ, tài liệu được niêm yết gồm:

1) Báo cáo số 226/BC-UBND ngày 05/9/2023 của UBND phường về 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 phường Thủy Vân Quý III năm 2023.

2) Phụ lục đính kèm Báo cáo số 226/BC-UBND ngày 05/9/2023 của UBND phường về 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 phường Thủy Vân Quý III năm 2023.

Thời gian niêm yết là **15** ngày, kể từ ngày **05** tháng **9** năm **2023**

Địa điểm niêm yết: Bảng niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường.

Biên bản lập xong hồi 08 giờ 30 cùng ngày, đã đọc lại cho mọi người nghe, nhất trí, ký tên./.

NGƯỜI LẬP

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phan Thị Ny Na

Nguyễn Kim Thành Trí

