

BÁO CÁO

Kết quả lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi giải quyết TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Phú Thuận quý IV và năm 2023

Thực hiện Kế hoạch số 02/KH-UBND ngày 06/01/2023 của UBND xã Phú Thuận về việc Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã năm 2023. Ủy ban nhân dân xã Phú Thuận đã triển khai thực hiện việc phát phiếu, lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của công dân khi đến giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa. UBND xã báo cáo kết quả Quý IV và năm 2023 đạt được như sau:

I. Kết quả lấy phiếu trên các lĩnh vực:

Tổng số phiếu được lấy trong quý IV là: 221 phiếu lũy kế năm là 906 phiếu

- Lĩnh vực Địa chính: 14 phiếu, lũy kế năm 2023 là 67 phiếu.

- Lĩnh Vực Hộ tịch: 151 phiếu, lũy kế năm 2023 là 606 phiếu.

- Lĩnh vực Chứng thực: 39 phiếu, lũy kế năm 2023 là 179 phiếu

- Lĩnh Vực Văn hoá xã hội: 11 phiếu, lũy kế năm 2023 là 45 phiếu

- Lĩnh vực liên thông người có công: 06 phiếu, lũy kế năm 2023 là 09 phiếu

II. Kết quả cho các lĩnh vực:

1. Đánh giá về cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã (bố trí địa điểm, diện tích làm việc, trang thiết bị và niêm yết công khai thủ tục hành chính.

*** Quý IV.**

- Rất hài lòng: 53 phiếu: lĩnh vực địa chính 6 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 32 phiếu, lĩnh vực Chứng thực 9 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 6 phiếu. Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

- Hài lòng: 168 phiếu: lĩnh vực địa chính 08 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 119 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 30 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 05 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 06 phiếu.

- Không hài lòng: 0 phiếu: lĩnh vực địa chính 0 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 0 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 0 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 0 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

*** Năm 2023.**

- Rất hài lòng: 85 phiếu: lĩnh vực địa chính 6 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 52 phiếu, lĩnh vực Chứng thực 19 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 08 phiếu. Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

- Hài lòng: 821 phiếu: lĩnh vực địa chính 61 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 554 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 160 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 37 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 09 phiếu.

- Không hài lòng: 0 phiếu: lĩnh vực địa chính 0 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 0 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 0 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 0 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

2. Đánh giá về thái độ phục vụ, chất lượng hướng dẫn của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

*** Quý IV.**

- Rất hài lòng: 53 phiếu: lĩnh vực địa chính 6 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 32 phiếu, lĩnh vực Chứng thực 9 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 6 phiếu. Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

- Hài lòng: 168 phiếu: lĩnh vực địa chính 08 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 119 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 30 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 05 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 06 phiếu.

- Không hài lòng: 0 phiếu: lĩnh vực địa chính 0 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 0 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 0 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 0 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

*** Năm 2023.**

- Rất hài lòng: 105 phiếu: lĩnh vực địa chính 11 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 58 phiếu, lĩnh vực Chứng thực 24 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 12 phiếu. Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

- Hài lòng: 801 phiếu: lĩnh vực địa chính 56 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 548 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 155 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 33 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 09 phiếu.

- Không hài lòng: 0 phiếu: lĩnh vực địa chính 0 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 0 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 0 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 0 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

3. Đánh giá về thái độ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

*** Quý IV.**

- Rất hài lòng: 53 phiếu: lĩnh vực địa chính 6 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 32 phiếu, lĩnh vực Chứng thực 9 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 6 phiếu. Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

- Hài lòng: 168 phiếu: lĩnh vực địa chính 08 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 119 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 30 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 05 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 06 phiếu.

- Không hài lòng: 0 phiếu: lĩnh vực địa chính 0 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 0 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 0 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 0 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

*** Năm 2023.**

- Rất hài lòng: 105 phiếu: lĩnh vực địa chính 11 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 58 phiếu, lĩnh vực Chứng thực 24 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 12 phiếu. Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

- Hài lòng: 801 phiếu: lĩnh vực địa chính 56 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 548 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 155 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 33 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 09 phiếu.

- Không hài lòng: 0 phiếu: lĩnh vực địa chính 0 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 0 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 0 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 0 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

4. Đánh giá về thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

*** Quý IV.**

- Đúng hẹn: 220 phiếu: lĩnh vực địa chính 14 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 151 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 39 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 10 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 06 phiếu.

- Chậm hẹn nhưng chấp nhận được: 01 phiếu: lĩnh vực địa chính 0 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 0 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 0 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 01 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

- Không đúng hẹn: 0 phiếu: lĩnh vực địa chính 0 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 0 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 0 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 0 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

*** Năm 2023.**

- Đúng hẹn: 906 phiếu: lĩnh vực địa chính 47 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 606 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 179 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 44 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 09 phiếu.

- Chậm hẹn nhưng chấp nhận được: 21 phiếu: lĩnh vực địa chính 20 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 0 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 0 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 01 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

- Không đúng hẹn: 0 phiếu: lĩnh vực địa chính 0 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 0 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 0 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 0 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

5. Hồ sơ thủ tục hành chính

*** Quý IV.**

- Đúng hẹn: 220 phiếu: lĩnh vực địa chính 14 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 151 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 39 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 10 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 06 phiếu.

- Cần giảm giấy tờ: 0 phiếu: lĩnh vực địa chính 0 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 0 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 0 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 0 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

- Phức tạp: 0 phiếu: lĩnh vực địa chính 0 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 0 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 0 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 0 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

*** Năm 2023.**

- Đúng hẹn: 906 phiếu: lĩnh vực địa chính 47 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 606 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 179 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 44 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 09 phiếu.

- Cần giảm giấy tờ: 0 phiếu: lĩnh vực địa chính 0 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 0 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 0 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 0 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

- Phức tạp: 0 phiếu: lĩnh vực địa chính 0 phiếu, lĩnh vực Hộ tịch 0 phiếu, lĩnh vực Chứng thực: 0 phiếu, lĩnh vực Văn hoá xã hội: 0 phiếu, Lĩnh vực liên thông người có công: 0 phiếu.

III. Đánh giá chung

Qua việc lấy phiếu đánh giá sự hài lòng của người dân và các tổ chức doanh nghiệp khi đến giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa đã góp phần tạo ra sự công khai, dân chủ giữa người dân và cán bộ công chức cấp xã thực hiện nhiệm vụ. Không những thế người dân còn khẳng định được quyền của mình khi được góp ý, đánh giá đề cán bộ, công chức thực hiện tại các nhiệm vụ thay đổi thái độ phục vụ theo hướng tích cực.

Trong thời gian tới, UBND xã sẽ chỉ đạo bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thường xuyên hướng dẫn các tổ chức, cá nhân lấy phiếu khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của xã theo quy định để UBND xã tiếp thu các ý kiến, cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong giải quyết TTHC./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (b/c)
- Đảng ủy xã (b/c);
- Phòng Nội vụ (b/c);
- CT, các PCT UBND xã;
- Các cán bộ, công chức UBND xã;
- Lưu: VT.

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

Nguyễn Thị Oanh