

Số: 3800 /BC-UBND

Triệu Sơn, ngày 09 tháng 12 năm 2019

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện

Thực hiện Kế hoạch số 90/KH-UBND ngày 04/5/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tổ chức thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa, giai đoạn 2018 - 2020; Công văn số 730/VP-KSTTHCNC ngày 12/7/2019 của Văn phòng UBND tỉnh Thanh Hóa về việc hướng dẫn thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính. UBND huyện Triệu Sơn báo cáo kết quả thực hiện, cụ thể như sau:

1. Công tác chỉ đạo điều hành

UBND huyện đã ban hành Kế hoạch số 74/KH-UBND của UBND huyện Triệu Sơn về tổ chức thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Triệu Sơn, giai đoạn 2018 - 2020.

Triển khai Công văn số 730/VP-KSTTHCNC ngày 12/7/2019 của Văn phòng UBND tỉnh Thanh Hóa về việc hướng dẫn thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính xuống UBND các xã, thị trấn (Công văn số 1825/UBND-VP ngày 31/7/2019 của UBND huyện về việc đánh giá thực hiện giải quyết thủ tục hành chính).

2. Cách thức thực hiện

Đối tượng khảo sát là người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả giải quyết TTHC.

- Phạm vi đánh giá là tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của huyện, UBND các xã, thị trấn.

- Thời gian đánh giá từ tháng 01/8/2019 và hoàn thành việc tổng hợp, báo cáo kết quả trước ngày 01/12/2019.

- Phương án đánh giá là đánh giá việc giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa:

+ Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa phát Phiếu đánh giá kèm theo Giấy biên nhận hồ sơ và trả kết quả. Đồng thời, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc đánh giá giải quyết thủ tục hành chính;

+ Trước khi nhận kết quả, tổ chức, cá nhân bỏ Phiếu đánh giá vào hòm phiếu;

+ Bộ phận một cửa thu thập và tổng hợp phiếu đánh giá theo quy định.

- Tiêu chí đánh giá:

+ Tổng thời gian giải quyết TTHCS so với quy định

+ Số lần phải tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC

- + Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC
- + Công khai thủ tục hành chính
- + Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính.

3. Kết quả thực hiện

Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của các nhân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính như sau:

Số lượng phiếu đánh giá đối với các xã, thị trấn, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện năm 2019 là 7.400 phiếu.

Tỷ lệ % mức độ hài lòng trong việc giải quyết thủ tục hành chính				
Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
0	0	2730	5540	587
0	0	36,8%	74,8%	7,9%

4. Đánh giá chung

+ Ưu điểm:

- Việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức nhận được sự quan tâm của lãnh đạo UBND huyện, UBND xã và sự đồng tình, ủng hộ của cá nhân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính.

- Tỷ lệ người dân hài lòng và rất hài lòng khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện khá cao đạt 82,7%; không có người dân nào không hài lòng.

+ Hạn chế:

- Kinh phí phục vụ cho công tác đo lường sự hài lòng còn ít nên chưa lấy ý kiến của người dân, tổ chức thông qua nhiều hình thức.

- Các văn bản thực hiện đánh giá mức độ hài lòng đối với các cơ quan, đơn vị còn chồng chéo, gây khó khăn cho các đơn vị khi tổ chức triển khai thực hiện.

UBND huyện báo cáo Sở Nội vụ. *ĐD*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, NV.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Hồ Trường Sơn