

Số: /BC-UBND

Lộc Sơn, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức
thực hiện thủ tục hành chính quý 1 năm 2024 tại UBND xã Lộc Sơn

Kính gửi:

- Văn phòng HĐND & UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện.

I. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

UBND xã tiếp tục triển khai thực hiện khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng trong giải quyết TTHC tại UBND xã tập trung các tiêu chí như: Giải quyết thủ tục hành chính; sự phục vụ của công chức; kết quả, tiến độ giải quyết công việc; Hồ sơ TTHC.

Năm 2024, UBND xã chỉ đạo thực hiện khảo sát thông qua hai hình thức đó là thực hiện khảo sát thông qua hình thức in phiếu khảo sát; thực hiện hướng dẫn người dân thực hiện cho ý kiến khảo sát thông qua ứng dụng Hue-S của công dân.

Đối với hình thức phiếu khảo sát, UBND xã tổng hợp báo cáo kết quả như sau:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả: 469 hồ sơ (Số liệu tổng hợp từ 05/12/2023-04/3/2024)

- Tổng số phiếu khảo sát thăm dò: Phát ra: 94 Thu vào: 94

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

TIÊU CHÍ	Đánh giá (*)					
	A		B		C	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
1. Nơi đón tiếp Bộ phận và Trả kết quả hiện đại	94	100	0	0	0	0
2. Thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết TTHC của:	94	100	0	0	0	0
Ông: Trần Minh Mẫn (TP-HT)	3					
Bà: Trần Thị Mộng Lành (TP-HT)	87					
Ông: Nguyễn Văn Cường (ĐC-XD)	1					

Ông: Nguyễn Lâm (VHXH)	3					
3. Thái độ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết của	94	100	0	0	0	0
Ông: Trần Minh Mẫn (TP-HT)	3					
Bà: Trần Thị Mộng Lành (TP-HT)	87					
Ông: Nguyễn Văn Cường (ĐC-XD)	1					
Ông: Nguyễn Lâm (VHXH)	3					
4. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết	94	100	0	0	0	0
5. Về Hồ sơ TTHC	94	100	0	0	0	0

II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

1. Ưu điểm:

Bộ phận TN & TKQ trong thời gian qua được tổ chức, công dân đánh giá cao về nơi đón tiếp, thái độ phục vụ đạt các tiêu chí thoáng mát, sạch sẽ, thân thiện.

Công chức làm việc tại Bộ phận không ngừng nâng cao năng lực chuyên môn, kỹ năng xử lý tình huống để phục vụ tổ chức, công dân khi đến giao dịch TTHC

2. Hạn chế, nguyên nhân:

Việc khảo sát được thực hiện thường xuyên, tuy nhiên đối với số lượng công dân khảo sát thông qua ứng dụng Hue-S đơn vị không thực hiện tổng hợp được kết quả, vì vậy chưa nắm được tình hình khảo sát của công dân để kịp thời chấn chỉnh nếu có phản ánh không tốt.

III. KIẾN NGHỊ:

Văn phòng HĐND & UBND huyện quan tâm kiến nghị đến Trung tâm IOC tỉnh để hướng dẫn hình thức theo dõi, tổng hợp phiếu đánh giá khảo sát mức độ hài lòng của người dân trên ứng dụng Hue-S.

Trên đây là báo cáo tình hình thực hiện khảo sát, mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC tại UBND xã Lộc Sơn quý 1 năm 2024./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT Đảng ủy, HĐND xã;
- CT & các PCT UBND xã;
- Bộ phận TN & TKQ hiện đại xã;
- Lưu: VT

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

Lại Đình Đen

