

Số: 339 /BC-UBND

*Đồng Lạc, ngày 25 tháng 12 năm 2023*

## **BÁO CÁO**

**Kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính năm 2023  
(Tính từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/12/2023)**

### **I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

Thực hiện Công văn số 3343/UBND-VP ngày 15 tháng 9 năm 2019 của UBND tỉnh về việc tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) năm 2020, Công văn số 396/VP-KSTTHC ngày 17/9/2020 của Văn phòng UBND tỉnh về việc hướng dẫn đánh giá việc giải quyết TTHC, ngày 28/9/2020 UBND huyện ban hành Công văn số 881/UBND-VP ngày 28/9/2020 về việc hướng dẫn đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã.

UBND xã Đồng Lạc đã chỉ đạo bộ phận “Một cửa” xã, thực hiện phiếu đánh giá, đặt phiếu đánh giá tại bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, các nhân...

Đối tượng điều tra là tổ chức và cá nhân có thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận & trả kết quả xã năm 2023. Tổng số phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC được phát là 3970 hồ sơ đã giải quyết (đạt tỷ lệ 100%), trong đó:

- Lĩnh vực Bảo trợ xã hội: 60 phiếu/60 hồ sơ đã giải quyết, đạt 100% số hồ sơ đã giải quyết.

- Lĩnh vực Người có công: 43 phiếu/43 hồ sơ đã giải quyết, đạt 100% số hồ sơ đã giải quyết.

- Lĩnh vực Hộ tịch: 618 phiếu/618 hồ sơ giải quyết, đạt 100% số hồ sơ đã giải quyết.

- Lĩnh vực Chứng thực: 3245 phiếu/3245 hồ sơ giải quyết, đạt 100% số hồ sơ đã giải quyết.

- Lĩnh vực Nuôi con nuôi: 4/4 hồ sơ giải quyết, đạt 100% số hồ sơ đã giải quyết.

- Lĩnh vực Đất đai, Thi đua – Khen thưởng, Quản lý nhà nước về tôn giáo, Văn hoá....: Không phát sinh hồ sơ.

Số phiếu điều tra căn cứ vào số lượng công dân đến thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) của từng lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã

(Bộ phận Một cửa xã). Mẫu Phiếu đánh giá để thu thập ý kiến đánh giá của cá nhân, tổ chức theo các chỉ số quy định tại Khoản 1, 2, 3, 4 và 7 Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ được thực hiện đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

Phương thức thực hiện đánh giá, lấy ý kiến khoa học, thuận lợi; câu hỏi, nội dung điều tra phù hợp, đúng quy định. Cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa xã thực hiện phát Phiếu điều tra và hướng dẫn tổ chức, cá nhân cách thức điền thông tin vào phiếu đánh giá và thu phiếu về ngay sau khi tổ chức, cá nhân trả lời xong. Thời gian thực hiện phát Phiếu đánh giá **từ ngày 15/12/2023 đến ngày 14/12/2023.**

## **II. TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ**

Nội dung đánh giá trên 05 chỉ số sau: Tổng thời gian giải quyết TTHC so với quy định (chỉ số 1); Thời gian thực hiện của từng ngành tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định (Chỉ số 2); Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) (chỉ số 3); Số lượng, cơ quan đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) (Chỉ số 4); 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 (Chỉ số 7) và 01 câu hỏi đánh giá chung của tổ chức, cá nhân về mức độ hài lòng trong việc giải quyết TTHC. Kết quả đánh giá cụ thể như sau:

### **1. Lĩnh vực Hộ tịch, Chứng thực của Công chức Tư pháp – Hộ tịch.**

#### **\* Đối với chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết TTHC so với quy định**

Câu hỏi nhằm đánh giá tổng thời gian giải quyết TTHC ngắn hơn, bằng hay dài hơn so với quy định. Kết quả như sau:

- Có 3.501/3.867 phiếu (tỷ lệ 90,54%) đánh giá tổng thời gian giải quyết TTHC ngắn hơn so với quy định.

- Có 366/3.867 phiếu (tỷ lệ 9,46 %) đánh giá tổng thời gian giải quyết TTHC bằng so với quy định.

Như vậy tổng thời gian giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa xã cơ bản đảm bảo theo quy định, tỷ lệ điều tra bằng phiếu đánh giá hồ sơ giải quyết bằng và ngắn hơn so với thời gian quy định đạt tỷ lệ 100% đạt **1,91 điểm.**

**\* Đối với chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng ngành tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định**

Câu hỏi nhằm đánh giá thời gian thực hiện giải quyết TTHC của từng ngành tham gia giải quyết TTHC ngắn hơn, bằng hay dài hơn so với quy định. Kết quả như sau:

- Có 3.501/3.867 phiếu (tỷ lệ 90,54%) đánh giá tổng thời gian giải quyết TTHC ngắn hơn so với quy định.

- Có 366/3.867 phiếu (tỷ lệ 9,46 %) đánh giá tổng thời gian giải quyết TTHC bằng so với quy định.

Như vậy thời gian thực hiện của từng ngành tham gia giải quyết TTHC cơ bản đảm bảo theo quy định, tỷ lệ điều tra bằng phiếu đánh giá hồ sơ giải quyết bằng và ngắn hơn so với thời gian quy định đạt tỷ lệ 100%, đạt **1,91 điểm**.

**\*Đối với chỉ số 3: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)**

Câu hỏi nhằm đánh giá số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ với Bộ phận Một cửa xã để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính. Kết quả như sau:

Có 3.867/3.867 phiếu (tỷ lệ 100%) đánh giá chỉ liên hệ với Bộ phận Một cửa xã 01 lần để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính. Như vậy Bộ phận Một cửa xã thực hiện hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính đảm bảo theo quy định, đạt **2 điểm**.

**\* Đối với Chỉ số 4: Số lượng, cơ quan đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)**

Câu hỏi nhằm đánh giá số lượng cơ quan, đơn vị mà tổ chức, cá nhân phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính. Kết quả như sau:

Có 3.867/3.867 phiếu (tỷ lệ 100%) đánh giá không phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính.

Như vậy các cơ quan chuyên môn huyện thực hiện nghiêm túc, đúng quy định theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, đạt **2 điểm**.

**\* Đối với Chỉ số 7: 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**

Câu hỏi nhằm đánh giá về tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, cách hướng dẫn hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện. Kết quả như sau:

- Có 3.501/3.867 phiếu (tỷ lệ 90,54%) đánh giá trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ

những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định.

- Có 366/3.867 phiếu (tỷ lệ 9,46 %) đánh giá trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định.

- Không có phiếu điều tra nào đánh giá công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa xã có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định.

Như vậy các công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa xã thực hiện nghiêm túc, đúng quy định theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, đạt **1.91 điểm**.

**\* Câu hỏi đánh giá chung của tổ chức, cá nhân về mức độ hài lòng trong việc giải quyết TTHC**

Kết quả cho thấy: có 3840/3840 phiếu (tỷ lệ 100%) đánh giá chung là tốt và rất tốt.

**Đánh giá chung kết quả điều tra:**

Qua kết quả điều tra cho thấy người dân cơ bản hài lòng về thời gian giải quyết TTHC, thái độ phục vụ của công chức Tư pháp – Hộ tịch làm việc tại Bộ phận Một cửa xã Đồng Lạc và đạt tổng điểm **9,73 điểm**. Như vậy công chức Tư pháp - Hộ tịch làm việc tại Bộ phận Một cửa xã Đồng Lạc hoàn thành 100% nhiệm vụ.

**2. Lĩnh vực LĐTĐ&XH.**

**\* Đối với chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết TTHC so với quy định**

Câu hỏi nhằm đánh giá tổng thời gian giải quyết TTHC ngắn hơn, bằng hay dài hơn so với quy định. Kết quả như sau:

- Có 85/103 phiếu (tỷ lệ 82,52%) đánh giá tổng thời gian giải quyết TTHC ngắn hơn so với quy định.

- Có 18/103 phiếu (tỷ lệ 17,48%) đánh giá tổng thời gian giải quyết TTHC bằng so với quy định.

Như vậy tổng thời gian giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa xã cơ bản đảm bảo theo quy định, tỷ lệ điều tra bằng phiếu đánh giá hồ sơ giải quyết bằng và ngắn hơn so với thời gian quy định đạt tỷ lệ 87.6% đạt **1,83 điểm**.

**\* Đối với chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng ngành tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định**

Câu hỏi nhằm đánh giá thời gian thực hiện giải quyết TTHC của từng ngành tham gia giải quyết TTHC ngắn hơn, bằng hay dài hơn so với quy định. Kết quả như sau:

- Có 85/103 phiếu (tỷ lệ 82,52%) đánh giá tổng thời gian giải quyết TTHC ngắn hơn so với quy định.

- Có 18/103 phiếu (tỷ lệ 17,48%) đánh giá tổng thời gian giải quyết TTHC bằng so với quy định.

Như vậy thời gian thực hiện của từng ngành tham gia giải quyết TTHC cơ bản đảm bảo theo quy định, tỷ lệ điều tra bằng phiếu đánh giá hồ sơ giải quyết bằng và ngắn hơn so với thời gian quy định đạt tỷ lệ 100%, đạt **1,83 điểm**.

**\*Đối với chỉ số 3: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)**

Câu hỏi nhằm đánh giá số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ với Bộ phận Một cửa xã để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính. Kết quả như sau:

Có 103 phiếu (tỷ lệ 100%) đánh giá chỉ liên hệ với Bộ phận Một cửa xã 01 lần để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính. Như vậy Bộ phận Một cửa xã thực hiện hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính đảm bảo theo quy định, đạt **2 điểm**.

**\* Đối với Chỉ số 4: Số lượng, cơ quan đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)**

Câu hỏi nhằm đánh giá số lượng cơ quan, đơn vị mà tổ chức, cá nhân phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính. Kết quả như sau:

Có 103/103 phiếu (tỷ lệ 100%) đánh giá không phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính.

Như vậy các cơ quan chuyên môn huyện thực hiện nghiêm túc, đúng quy định theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, đạt **2 điểm**.

**\* Đối với Chỉ số 7: 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**

Câu hỏi nhằm đánh giá về tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, cách hướng dẫn hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện. Kết quả như sau:

- Có 85/103 phiếu (tỷ lệ 82,52%) đánh giá trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định.

- Có 18/103 phiếu (tỷ lệ 17,48%) đánh giá tổng thời gian giải quyết TTHC bằng so với quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định.

- Không có phiếu điều tra nào đánh giá công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa xã có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định.

Như vậy các công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa xã thực hiện nghiêm túc, đúng quy định theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, đạt **1,83 điểm**.

**\* Câu hỏi đánh giá chung của tổ chức, cá nhân về mức độ hài lòng trong việc giải quyết TTHC**

Kết quả cho thấy: có 103/103 phiếu (tỷ lệ 100%) đánh giá chung là tốt và rất tốt.

#### **Đánh giá chung kết quả điều tra:**

Qua kết quả điều tra cho thấy người dân cơ bản hài lòng về thời gian giải quyết TTHC, thái độ phục vụ của công chức LĐTĐ&XH làm việc tại Bộ phận Một cửa xã Đồng Lạc và đạt tổng điểm **9,49 điểm**. Như vậy công chức LĐTĐ&XH làm việc tại Bộ phận Một cửa xã Đồng Lạc hoàn thành 100% nhiệm vụ.

### **III. KIẾN NGHỊ, GIẢI PHÁP**

Kết quả điều tra bằng phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC là căn cứ để UBND xã đề ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, góp phần nâng cao nhận thức, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức. Qua điều tra, lấy ý kiến người dân, tổ chức có thể tham gia giám sát hoạt động của cơ quan nhà nước.

Trên cơ sở kết quả điều tra, UBND xã đưa ra một số kiến nghị, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính như sau:

- 100% các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết được niêm yết công khai; các thủ tục hành chính niêm yết đảm bảo thuận lợi, dễ đọc, dễ hiểu;

cập nhật kịp thời, thường xuyên các thủ tục hành chính bãi bỏ, thay thế và bổ sung do UBND tỉnh công bố.

- Đối với các thủ tục hành chính có nhiều quy định còn rườm rà, phức tạp về thành phần hồ sơ... đề nghị các cơ quan chuyên môn tiếp tục rà soát, kiến nghị lên cấp trên xem xét, rút gọn đảm bảo theo đúng quy định.

- UBND xã có Kế hoạch đào tạo, nâng cao chất lượng cán bộ, công chức cả về chuyên môn và kỹ năng giao tiếp. Phân đấu 100% cá nhân, tổ chức đánh giá hài lòng và rất hài lòng về thái độ phục vụ cũng như kỹ năng xử lý công việc của cán bộ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Tăng cường sự phối hợp và nâng cao trách nhiệm của các ngành chuyên môn trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, phân đấu không có hồ sơ trả kết quả quá hạn so với thời gian quy định.

Trên đây là báo cáo kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 của UBND xã Đồng Lạc./.

**Nơi nhận:**

- Thường trực: Đảng ủy, HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ  
CHỦ TỊCH**



**Ngô Chí Dũng**