

Số: 335 /BC-UBND

Đồng Lạc, ngày 20 tháng 12 năm 2023

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính năm 2023**

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

Thực hiện Công văn số 881/UBND-VP ngày 28/9/2020 UBND huyện Nam Sách về việc hướng dẫn đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện.

UBND xã Đồng Lạc đã chỉ đạo bộ phận “Một cửa”, các cán bộ chuyên môn tại bộ phận Một cửa 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 của xã năm 2023. Tổng số phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC được phát là 663/663 hồ sơ đã giải quyết (đạt tỷ lệ 100%), trong đó:

- Lĩnh vực Lao động - Thương binh và xã hội: 57 phiếu/57 hồ sơ giải quyết, đạt 100% số hồ sơ đã giải quyết.

- Lĩnh vực Tư pháp: 606 phiếu/606 hồ sơ giải quyết, đạt 100% số hồ sơ đã giải quyết.

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 của xã (Bộ phận Một cửa). 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.

#### **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 bộ phận tham gia giải quyết 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. 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 606/606 phiếu (tỷ lệ 100%) đánh giá tổng thời gian giải quyết TTHC ngắn hơn so với quy định trong đó chủ yếu hồ sơ thuộc lĩnh vực tư pháp.

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%.

**2. Đối với chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị 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 cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết TTHC ngắn hơn, bằng hay dài hơn so với quy định. Kết quả như sau:

- Có 663/663 phiếu (tỷ lệ 100%) đánh giá thời gian giải quyết TTHC ngắn hơn so với quy định.

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

**3. 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 huyện để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính. Kết quả như sau:

Có 663/663 phiếu (tỷ lệ 100%) đánh giá chỉ liên hệ với Bộ phận Một cửa 01 lần để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính. Như vậy Bộ phận Một cửa thực hiện hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính đảm bảo theo quy định.

**4. 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 663/663 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 bộ phận 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.

#### **5. 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 663/663 phiếu (tỷ lệ 100%) 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.

- 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.

#### **6. 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 663/663 phiếu (tỷ lệ 100%) đánh giá chung là tốt.

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

Qua kết quả đánh giá cho thấy người dân cơ bản hài lòng về thời gian giải quyết TTHC, thái độ phục vụ của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa xã Phú Điền. Tuy nhiên, còn những mặt hạn chế UBND xã cần chỉ đạo các bộ phận chuyên môn và cán bộ, công chức khắc phục thực hiện tốt hơn trong thời gian tới nhằm nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

#### **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, 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 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.

- Tăng cường sự phối hợp và nâng cao trách nhiệm của các cán bộ công chức 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, phần đầu 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:**

- UBND huyện;
- BTV Đảng ủy;
- Lãnh đạo UBND;
- Cán bộ, công chức;
- Lưu: VP UBND.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Ngô Chí Dũng**