

Số: 183/BC-UBND

Thị trấn Ninh Giang, ngày 16 tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính Tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị trấn Ninh Giang năm 2023

Thực hiện Thông tư số 01/ 2018/TT-VPCP, ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. UBND thị trấn đã giao cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của thị (Bộ phận Một cửa) tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính đối với cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cụ thể như sau:

1. Công tác triển khai thực hiện

Ủy ban nhân dân thị trấn Ninh Giang đã xây dựng kế hoạch, thu thập thông tin đánh giá thông qua Phiếu đánh giá tại bộ phận một cửa UBND thị trấn. Phiếu đánh giá có 5 tiêu chí để đánh giá mức độ hài lòng việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đối với cán bộ, công chức trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hướng dẫn tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, 05 chỉ số đánh giá như sau:

Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định.

Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết

Chỉ số 3: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính.

Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính

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 và đánh giá chung về mức độ hài lòng trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

2. Kết quả đạt được

Bộ phận một cửa đã triển khai cấp Phiếu đánh giá cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa của UBND thị trấn.

Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm cung cấp thông tin theo nội dung của Phiếu đánh giá và gửi lại trước khi nhận kết quả hoặc cùng với thời điểm nhận kết quả

giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa. Căn cứ Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, kết quả đánh giá như sau:

Tổng số phiếu phát ra 618 phiếu; tổng số phiếu thu về là 618 phiếu đạt tỷ lệ 100%

Kết quả đánh giá các tiêu chí: 1, 2, 3, 4 và 7

(Có Phụ lục I đính kèm)

Kết quả đánh giá chung về sự hài lòng đối với cán bộ, công chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính:

Số phiếu rất hài lòng đạt 592/618 phiếu, bằng 95,8%; số phiếu hài lòng đạt 26/618 phiếu bằng 4,2%; 0 có số phiếu đánh giá bình thường, Không hài lòng và rất không hài lòng Căn cứ khoản 3 Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, tổng số có 3 bộ phận chuyên môn được đánh giá mức độ hài lòng đạt từ 5 điểm trở lên, hoàn thành tốt (100%) nhiệm vụ; không có bộ phận nào đạt dưới 3,5 điểm và đạt mức độ hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ được giao.

(Chi tiết, có Phụ lục II đính kèm)

III. Đánh giá chung:

Bộ phận Một cửa thị trấn đi vào hoạt động nề nếp, ổn định hiệu quả, thực hiện nhiệm vụ theo đúng quy định. Việc tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính kịp thời, tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn đạt cao. Tổ chức, công dân không phải liên hệ để bổ sung, hoàn thiện hồ sơ trong thời gian cơ quan chuyên môn thực hiện giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; hài lòng về thái độ phục vụ và không có kiến nghị, phản ánh về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, thực hiện không đúng quy định của công chức trực tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa, được dư luận và nhân dân đánh giá mức độ hài lòng trong việc giải quyết thủ tục hành chính đều đạt từ tốt trở lên.

IV. Kết quả thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC

1. Công tác chỉ đạo triển khai

Việc đánh giá giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thông qua Phiếu đánh giá theo mẫu. Phiếu đánh giá được cung cấp cho tổ chức và công dân ngay tại Bộ phận Một cửa để thực hiện góp ý, phản ánh của mình với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và công chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Các phiếu đánh giá tập trung vào các lĩnh vực thủ tục hành chính thường xuyên phát sinh chủ yếu thuộc các lĩnh vực: Tư pháp - Hộ tịch, Lao động - Thương binh và xã hội, Văn hóa & Thông tin.

2. Kết quả đánh giá các chỉ số

Sau khi tổng hợp kết quả đánh giá bằng phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính do các tổ chức, cá nhân đánh giá trực tiếp đối với cán bộ, công chức và

cơ quan tham gia giải quyết TTHC tại các chỉ số 1, 2, 3, 4 và 7 (theo Điều 13, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ) thu nhận tại Bộ phận Một cửa; số điểm đa phần đều đạt 9 điểm. Thái độ của cán bộ, công chức trong việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính và các cơ quan tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được tổ chức, công dân đánh giá mức độ hài lòng trong việc giải quyết thủ tục hành chính đạt từ tốt trở lên. Như vậy, 100% cán bộ, công chức cơ quan chuyên môn hoàn thành nhiệm vụ và các cơ quan, địa phương được đánh giá về mức độ hài lòng từ tốt trở lên.

Trên đây là báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC năm 2023 trên địa bàn thị trấn Ninh Giang./.

Nơi nhận:

- Văn Phòng HĐND&UBND huyện;
- TT. Đảng ủy thị trấn;
- Lãnh đạo UBND thị trấn;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Đỗ Văn Luận

PHỤ LỤC I
BIỂU TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NĂM 2023
(Kèm theo Báo cáo số 183/BC-UBND ngày 22/12/2023)

STT	Bộ phận lấy phiếu	Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 3	Chỉ số 4	Chỉ số 7	Tổng điểm của các chỉ số
1	Tư pháp – Hộ tịch	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	9
2	Văn hoá – Xã hội	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	9
3	Văn hoá – Thông tin	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	9

PHỤ LỤC II
BIỂU ĐÁNH GIÁ CHUNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG TRONG
GIẢI QUYẾT TTHC NĂM 2023

(Kèm theo Báo cáo số 183/BC-UBND ngày 22/12/2023)

STT	Bộ phận lấy phiếu	Đánh giá mức độ hài lòng					
		Tổng số phiếu	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1	Tư pháp – Hộ tịch	368	348	20	0	0	0
2	Văn hoá – Xã hội	150	145	5	0	0	0
3	Văn hoá – Thông tin	100	99	1	0	0	0
		618	592	26	0	0	0