

Số: 13 /BC-UBND

Ia Grai, ngày 11 tháng 01 năm 2021

BÁO CÁO

**Kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai.

Thực hiện Quyết định số 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 của UBND tỉnh về việc Ban hành Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Gia Lai, Ủy ban nhân dân huyện báo cáo cụ thể, như sau:

I. Về việc tổ chức, đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông: Thực hiện Quyết định số 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 của UBND tỉnh về việc Ban hành Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Gia Lai; theo đó, Ủy ban nhân dân huyện đã ban hành Công văn số 1502/UBND-VP ngày 05/11/2020 về việc quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Thông báo số 130/TB-UBND ngày 05/11/2020 về việc khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của UBND huyện Ia Grai. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC và UBND các xã thị trấn thực hiện phát Phiếu đánh giá cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC theo mẫu 01 kèm theo quy định tại Quyết định số 677/QĐ-UBND bằng cách bám kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ để gửi tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện TTHC thực hiện đánh giá; đồng thời, thực hiện tổng hợp kết quả, thu thập, lưu trữ và tổ chức đánh giá theo quy định.

II. Kết quả đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

1. Đánh giá cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện đặt tại Bưu điện huyện đã phát cho tổ chức, cá nhân, công dân đến nhận kết quả là 50 phiếu; trong đó có phản hồi của tổ chức, cá nhân là 50 phiếu:

Phiếu đánh giá 12 điểm: 20 phiếu

Phiếu đánh giá 11 điểm: 16 phiếu

Phiếu đánh giá 10 điểm: 7 phiếu

Phiếu đánh giá 8 điểm: 5 phiếu

Phiếu đánh giá 6 điểm: 01 phiếu

Qua đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên đại bàn huyện, các phiếu đánh giá đối với nhân viên Bưu điện thực hiện việc

tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận một cửa huyện đều được công dân đánh giá đạt từ 6 điểm trở lên. Qua kết quả đánh giá, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện là căn cứ để Bưu điện huyện xếp loại đối với nhân viên thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận một cửa cuối năm.

2. Đánh giá Bộ phận một cửa các cấp và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính:

(Có mẫu số 2 kèm theo)

3. Về việc tổ chức khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của UBND huyện:

Ủy ban nhân dân huyện đã ban hành Thông báo số 130/TB-UBND ngày 05/11/2020 về việc khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của UBND huyện Ia Grai gồm các nội dung:

- Thời gian khảo sát: Bắt đầu từ ngày 05/11/2020.
- Nội dung khảo sát: Theo Phiếu khảo sát (kèm theo thông báo này).
- Đối tượng khảo sát: Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện đặt tại Bưu điện huyện.
- Hình thức khảo sát:
- *Phát phiếu khảo sát:*
 - + Phát trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện.
 - + Tải phiếu khảo sát được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử huyện Ia Grai: <http://iagrai.gialai.gov.vn>, Chuyên mục **Đánh giá giải quyết TTHC**.
 - + Tại nhà/trụ sở làm việc của tổ chức, cá nhân đối với các hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích.
- *Nhận phiếu khảo sát:*
 - + Nhận trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện.
 - + Qua hộp thư điện tử: ubndiagrai@gialai.gov.vn
 - + Qua đường bưu điện đến Văn phòng HĐND và UBND huyện Ia Grai tại địa chỉ: 289 Hùng Vương, thị trấn Ia Kha, huyện Ia Grai, tỉnh Gia Lai.
 - + Tại nhà/trụ sở làm việc của tổ chức, cá nhân đối với các hồ sơ trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.
- Nguyên tắc khảo sát: Mọi tổ chức, cá nhân đều có quyền tham gia góp ý, đánh giá sự hài lòng đối với việc giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện Ia Grai về thực hiện dịch vụ hành chính công; Phiếu khảo sát chỉ áp dụng đối với tổ chức, cá nhân đã thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện Ia Grai đặt tại Bưu điện huyện; Bảo mật thông tin của tổ chức, cá nhân thực hiện khảo sát; Nghiêm cấm mọi hành vi làm sai lệch kết quả khảo sát.

Đồng thời tổ chức phát 11 phiếu để khảo sát sự hài lòng của của tổ chức, cá nhân

đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của UBND huyện Ia Grai, qua khảo sát đều nhận được sự hài lòng của tổ chức, công dân khi đến giao dịch, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện đặt tại Bru điện huyện.

(Có phiếu khảo sát kèm theo).

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2021

- Thường xuyên đôn đốc các cơ quan, đơn vị có giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện đảm bảo đúng hạn, không để trễ hạn. Ngoài ra, thực hiện nghiêm việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn.

- Chỉ đạo thực hiện tốt các nhiệm vụ liên quan đến công khai, niêm yết thủ tục hành chính; đôn đốc, theo dõi, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân theo đúng quy định; tiếp tục tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; thực hiện tốt công tác thông tin, truyền thông trên địa bàn huyện; thực hiện công tác báo cáo, thông tin theo quy định; tiếp tục triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và các văn bản hướng dẫn theo quy định.

- Tiếp tục chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn thực hiện tốt các nhiệm vụ, thường xuyên cập nhật TTHC để kịp thời niêm yết, công khai thủ tục hành chính, nâng cao vai trò, trách nhiệm trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân theo đúng quy định.

- Thường xuyên tiếp thu ý kiến phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về việc giải quyết TTHC trên địa bàn huyện.

Thường xuyên tổ chức tuyên truyền khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của UBND huyện Ia Grai.

IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

Đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh có hướng dẫn cụ thể hơn đối với việc thực hiện Quyết định số 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 của UBND tỉnh về việc Ban hành Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

Trên đây là báo cáo kết quả tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn, UBND huyện kính báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như kính gửi ;
- Văn phòng UBND tỉnh Gia Lai;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- CVP, các PCVP UBND huyện;
- Lưu: VT, VP. 

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lê Ngọc Quý

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN IA GRAI**

Mẫu số 02

**Phiếu đánh giá Bộ phận một cửa các cấp và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền
giải quyết TTHC**

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Ghi chú
1	Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	2	2	
1.1	Bộ phận Một cửa của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận, xem xét, thẩm định, phê duyệt hoặc trình phê duyệt và trả kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng TTHC theo danh mục TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành; Bộ phận Một cửa cấp huyện tiếp nhận, xem xét, thẩm định, phê duyệt hoặc trình phê duyệt và trả kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng TTHC theo danh mục tiếp nhận của cấp huyện; Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận, xem xét, thẩm định, phê duyệt hoặc trình phê duyệt và trả kết quả đối với 100% TTHC thuộc danh mục tiếp nhận của cấp xã: <i>2 điểm</i>	2	2	
1.2	100% TTHC thuộc thẩm quyền được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp (trừ các TTHC quy định tại các Điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP): <i>1 điểm</i>	1		
1.3	Dưới 100% TTHC thuộc thẩm quyền được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp (trừ các TTHC quy định tại các Điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP): <i>0 điểm</i>	0		
2	Công khai thủ tục hành chính	2	2	
2.1	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 2 hình thức sau: hình thức niêm yết (tại Bộ phận Một cửa, nơi giải quyết TTHC) và hình thức điện tử (gồm các phương thức: trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh; trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh): <i>2 điểm</i>	2	2	
2.2	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết và thêm 01 (một) phương thức điện tử nêu tại điểm 2.1 mục này: <i>1 điểm</i>	1		
2.3	Không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời hoặc được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 01 (một) hình thức (niêm yết hoặc điện tử) nêu tại điểm 2.1 mục này: <i>0 điểm</i>	0		

3	Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân	2	2	
3.1	Không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài: <i>2 điểm</i>	2	2	
3.2	Tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không xử lý kéo dài: <i>1 điểm</i>	1		
3.3	Dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài: <i>0 điểm</i>	0		
4	Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền	2	2	
4.1	Tối thiểu 20% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được đưa vào triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 30%; và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn: <i>2 điểm</i>	2	2	
4.2	Có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 15% đến dưới 30%; và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn: <i>1 điểm</i>	1		
4.3	Không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt dưới 15%; hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc quá hạn: <i>0 điểm</i>	0		
Tổng cộng:		8	8	