

Số: /BC-SXD

Bắc Giang, ngày tháng 12 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả đối thoại, khảo sát, thăm dò ý kiến người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC tại Sở Xây dựng năm 2021

Thực hiện Kế hoạch số 280/KH-UBND ngày 22/01/2021 của UBND tỉnh về kiểm soát thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2021.

Thực hiện kế hoạch khảo sát sự hài lòng của khách hàng theo Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 của Sở Xây dựng năm 2021.

Sau khi tổng hợp, Sở Xây dựng có kết quả báo cáo như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Tình hình thực hiện khảo sát qua tổ chức, công dân thực hiện thủ tục hành chính

Sở Xây dựng tiến hành tự khảo sát thăm dò ý kiến người dân, tổ chức đến thực hiện TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả từ ngày 01/01/2021 đến 30/10/2021, cụ thể như sau:

- Số lượng hồ sơ được tiếp nhận: 836 hồ sơ.
- Số phiếu khảo sát, thăm dò: 275 phiếu.

2. Tình hình khảo sát qua đối thoại với tổ chức, cá nhân

Năm 2021, Sở Xây dựng đã 01 lần tổ chức đối thoại với Hiệp hội bất động sản; 01 lần thực hiện đối thoại với tổ chức cá nhân thực hiện thủ tục hành chính ngành xây dựng; 01 lần phối hợp với Liên hiệp hội phụ nữ tỉnh tổ chức đối thoại với hội viên hội phụ nữ theo quy định.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả khảo sát bằng phiếu

Chỉ số đánh giá		Ý kiến đánh giá	Kết quả đánh giá, tỷ lệ %
1	Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định	- Ngắn hơn so với quy định - Bằng thời gian quy định - Dài hơn so với quy định	100% Ngắn hơn so với quy định
2	Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	- Không lần nào - Một lần liên hệ - Hai lần liên hệ trở lên (trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ)	95% Một lần liên hệ

Chỉ số đánh giá		Ý kiến đánh giá	Kết quả đánh giá, tỷ lệ %
3	Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (<i>kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào - Phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận Một cửa hoặc cơ quan, đơn vị kiểm tra, xác minh thực địa hoặc Hội đồng thẩm định, thẩm tra theo quy định của pháp luật - Phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức 	100% Một lần liên hệ
4	Công khai thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> - Chính xác, đầy đủ, kịp thời tại Bộ phận Một cửa bằng cả hình thức niêm yết và điện tử - Chính xác, đầy đủ, kịp thời tại Bộ phận Một cửa bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử - Không chính xác, không đầy đủ hoặc chưa kịp thời. 	100% Chính xác, đầy đủ, kịp thời tại Bộ phận Một cửa bằng cả hình thức niêm yết và điện tử
5	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	<ul style="list-style-type: none"> - Không có hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và hồ sơ được giải quyết trước hạn. - Không có hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và hồ sơ được giải quyết đúng hạn. - Có hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật 	100% Không có hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và hồ sơ được giải quyết trước hạn.

Đánh giá chung của ông/bà về mức độ hài lòng trong việc giải quyết thủ tục hành chính	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	10 0% Hài lòng
--	--------------------	----------------	-------------	----------	--------------	----------------------

(*) Chỉ số đánh giá được xác định như sau:

(1) Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định:

- Ý kiến đánh giá: Ngắn hơn so với quy định;

- Điểm chấm: 2 điểm;

(2) Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (*kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến*)

- Ý kiến đánh giá: Một lần liên hệ

- Điểm chấm: 1 điểm;

(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*);

- Ý kiến đánh giá: Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào;

- Điểm chấm: 2 điểm;

(4) Công khai thủ tục hành chính:

- Ý kiến đánh giá: Chính xác, đầy đủ, kịp thời tại Bộ phận Một cửa bằng cả hình thức niêm yết và điện tử;

- Điểm chấm: 2 điểm;

(5) 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.

- Ý kiến đánh giá: Không có hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và hồ sơ được giải quyết trước hạn;

- Điểm chấm: 2 điểm;

(6) Đánh giá chung của ông/bà về mức độ hài lòng trong việc giải quyết thủ tục hành chính:

- Ý kiến đánh giá: Rất hài Lòng.

2. Kết quả tổ chức đối thoại với tổ chức, cá nhân

- Đối thoại với Hiệp hội bất động sản

Sở Xây dựng đã có giấy mời số 97/GM-SXD ngày 11/10/2021 về việc trao đổi, làm rõ, giải quyết các kiến nghị của Hiệp hội Bất động sản tỉnh . Sau Hội nghị, Sở đã có văn bản số 3288/SXD-PTĐT&HTKT ngày 16/11/2021 về việc tham mưu đề xuất giải quyết kiến nghị của Hiệp hội Bất động sản tỉnh Bắc Giang

- Đối thoại với nữ công nhân lao động, nữ đoàn viên thanh niên tỉnh Bắc Giang do Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh tổ chức tháng 10/2021

Có văn bản số 2886/SXD-QLN ngày 15/10/2021 của Sở Xây dựng kèm theo.

- Đối thoại tháng 11/2021

Có Kế hoạch số 177/KH-SXD ngày 06/10/2021 của Sở Xây dựng về Tổ chức đối thoại về “những khó khăn, vướng mắc của tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực Xây dựng” và các văn bản kiểm chứng kèm theo

(Có các văn bản triển khai kèm theo)

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Việc giải quyết TTHC tại Sở Xây dựng được tổ chức, công dân đánh giá cao về mức độ thuận tiện người dân và thái độ giao tiếp, trình độ chuyên môn của công

chức giải quyết, xử lý thủ tục hành chính. Mặc dù vẫn còn tình trạng hồ sơ giải quyết phải bổ sung và trả lại tuy nhiên không có người dân, tổ chức nào không hài lòng về việc giải quyết TTHC của Sở Xây dựng.

Qua đối thoại, Sở Xây dựng đã tiếp thu nhưng phản ánh về khó khăn vướng mắc và dư luận để tháo gỡ cho tổ chức, cá nhân kịp thời, đúng quy định.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát, thăm dò ý kiến của người dân và doanh nghiệp về việc giải quyết TTHC của Sở Xây dựng.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học công nghệ (b/c);
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đào Công Hùng