

Số: 9758 /BC-UBND

Nha Trang, ngày 28 tháng 12 năm 2022

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022

Căn cứ Mục tiêu Chất lượng năm 2022 của UBND thành phố Nha Trang tại Công văn số 727/UBND-VP ngày 28/01/2022, UBND thành phố Nha Trang báo cáo kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022 như sau:

Stt	Mục tiêu chất lượng	Mức đo lường	Thực tế đạt được	Nguyên nhân không đạt được	Hướng giải quyết trong thời gian tới
1	100% hồ sơ của khách hàng được tiếp nhận và giải quyết theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ.	100%	100% hồ sơ tiếp nhận được giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Căn cứ số liệu báo cáo trên phần mềm Một cửa điện tử: Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 15.019 hồ sơ, giải quyết (tính từ 01/01/2022 đến 27/12/2022).		
2	Số hồ sơ trễ hạn dưới 1,5% trên tổng số hồ sơ đã giải quyết. Đối với các lĩnh vực đất đai, môi trường, đăng ký kinh doanh, xây dựng, hộ tịch, lao động - thương binh và xã hội, tỷ lệ trễ hạn không quá 2%	<=2%	Căn cứ số liệu báo cáo trên phần mềm Một cửa điện tử: Tổng số hồ sơ đã giải quyết tính từ 01/01/2022 đến 28/12/2022 là 13.506 hồ sơ, trong đó trễ hạn 234 hồ sơ, tỷ lệ 1,73%. Trong đó lĩnh vực đất đai trễ hạn 6,39%.	Đối với các hồ sơ giải quyết TTHC bị trễ hạn do quá trình tác nghiệp tại Bộ phận Văn thư. Do các nguyên nhân sau: (1) do lỗi phần mềm một cửa phản hồi chậm, quay đều, qua nhiều lần xử lý vẫn không chuyển tiếp được bước tiếp	UBND thành phố sẽ thường xuyên chỉ đạo chấn chỉnh, bộ phận Văn thư Văn phòng và các đơn vị liên quan.

Stt	Mục tiêu chất lượng	Mức đo lường	Thực tế đạt được	Nguyên nhân không đạt được	Hướng giải quyết trong thời gian tới
				<p>theo nên ảnh hưởng đến thời gian và tiến độ xử lý hồ sơ tại bộ phận văn thư. (2). Lượng công việc phải xử lý tại bộ phận Văn thư là rất lớn, ngoài việc chuyển xử lý hồ sơ một cửa phải thực hiện các nhiệm vụ khẩn khác do Lãnh đạo HĐND, UBND và Lãnh đạo Văn phòng phân công. Từ 2 nguyên nhân trên dẫn đến trễ hạn trên phần mềm đối với một số hồ sơ một cửa trong năm 2022.</p>	
3	<p>100% các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố được tiếp nhận, xử lý và trả lời cho tổ chức, công dân đúng thời hạn quy định.</p>	100%	<p>Trong năm 2022, UBND thành phố nhận được 27 phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với việc phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, TTHC tại các xã, phường và đã trả lời cho công dân theo đúng quy định, tỷ lệ 100%.</p>		

Stt	Mục tiêu chất lượng	Mức đo lường	Thực tế đạt được	Nguyên nhân không đạt được	Hướng giải quyết trong thời gian tới
4	Tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của thành phố đạt từ 25% trở lên (hoặc tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết của TTHC trực tuyến công bố đạt từ 45% trở lên).	$\geq 25\%$	Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 27/12/2022, UBND thành phố đã tiếp nhận 5.436 hồ sơ trực tuyến, đạt tỷ lệ 36,19%.		
5	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND thành phố đạt trên 83%.	$\geq 83\%$	Căn cứ Báo cáo số 140/BC-VP ngày 19/7/2022 và Báo cáo số 260/BC-VP ngày 05/12/2022 của Văn phòng HĐND và UBND thành phố về kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND thành phố, mức độ hài lòng chung đạt của thành phố năm 2022 là 94,2%, đạt mục tiêu đề ra		

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh KH (VBĐT);
- Chi cục quản lý đo lường chất lượng KH(VBĐT);
- Các cơ quan chuyên môn (VBĐT);
- Lưu: VT, Đức, Dũng.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Sỹ Khánh