

Số: 166/BC-UBND

Lộc An, ngày 17 tháng 3 năm 2023

BÁO CÁO

**Thực hiện khảo sát, mức độ hài lòng cá nhân, tổ chức
thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận TN&TKQ quý I năm 2023**

I. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

Thực hiện Công văn số 1151a/PNV-CCHC ngày 29/12/2017 của Phòng Nội vụ huyện Phú Lộc về việc hướng dẫn triển khai khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính UBND xã Lộc An tiến hành tổ chức khảo sát, mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận TN&TKQ hiện đại, từ ngày 15/12/2022 đến 14/3/2023 như sau:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận và giải quyết: 683 hồ sơ, Đã giải quyết: 657, Đang giải quyết: 26, Kỳ trước chuyển qua: 53.

- Tổng số phiếu khảo sát thăm dò: Phát ra. 358, Thu vào: 358 phiếu.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

TIÊU CHÍ	Đánh giá (*)					
	A		B		C	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
1. Nơi đón tiếp Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại	358	100	0	0	0	0
2. Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/ bà	358	100	0	0	0	0
Ông: Đặng Anh Hùng; Lĩnh vực: Tư pháp – Hộ tịch	128	0	0	0	0	0
Ông: Lê Văn Trung; Lĩnh vực: Tư pháp – Hộ tịch	125	100	0	0	0	0

TIÊU CHÍ	Đánh giá (*)					
	A		B		C	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Ông: Trần Thị Trà My; Lĩnh vực: Văn hóa - xã hội.	93	100	0	0	0	0
Ông: Hoàng Ngọc Thái; Lĩnh vực: Đất Đai	35	100	0	0	0	0
3. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	358	100	0	0	0	0
4. Thời gian chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh hay chậm	358	100	0	0	0	0
5. Hồ sơ thủ tục hành chính:	358	100	0	0	0	0
Tên thủ tục hành chính :						
<i>Đăng ký lại khai sinh cho người đã có hồ sơ, giấy tờ cá nhân</i>	2	100	0	0	0	0
<i>Đăng ký khai tử</i>	30	100	0	0	0	0
<i>Đăng ký kết hôn</i>	35	100	0	0	0	0
<i>Cấp giấy Xác nhận tình trạng hôn nhân</i>	55	100	0	0	0	0
<i>Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, cấp Thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi .</i>	54	100	0	0	0	0
<i>Thủ tục chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản (áp dụng cho cả trường hợp chứng thực điểm chỉ và trường hợp người yêu cầu chứng thực không thể ký, không thể điểm chỉ được).</i>	0	0	0	0	0	0

TIÊU CHÍ	Đánh giá (*)					
	A		B		C	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
<i>Chứng thực hợp đồng, giao dịch liên quan đến tài sản là động sản, quyền sử dụng đất và nhà ở.</i>	40	100	0	0	0	0
<i>Chứng thực văn bản từ chối nhận di sản</i>	7	100	0	0	0	0
<i>Chứng thực văn bản thỏa thuận phân chia di sản mà di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở.</i>	13	100	0	0	0	0
<i>Thủ tục sửa lỗi sai sót trong hợp đồng, giao dịch</i>	1	100	0	0	0	0
<i>Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật.</i>	8	100	0	0	0	0
<i>Đăng ký và cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu.</i>	35	100	0	0	0	0
<i>Hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội (được trợ giúp xã hội thường xuyên tại cộng đồng).</i>	17	100	0	0	0	0
<i>Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng cho đối tượng bảo trợ xã hội (bao gồm cả người khuyết tật; người khuyết tật mang thai nuôi con dưới 36 tháng tuổi).</i>	65	100	0	0	0	0
<i>Giải quyết chế độ thờ cúng liệt sĩ</i>	1	100	0	0	0	0
<i>Hưởng trợ cấp khi người hưởng trợ cấp ưu đãi từ trần</i>	2	100	0	0	0	0

II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

1. Ưu điểm

Ủy ban nhân dân xã Lộc An đã tiến hành bàn giao phiếu đánh giá mức độ hài lòng cho công chức tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết hồ sơ theo đúng

yêu cầu, quy định theo hướng dẫn cụ thể của Phòng Nội vụ huyện Phú Lộc đã đề ra.

a) Nơi đón tiếp Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.

Đa số người dân đánh giá rất hài lòng về nơi tiếp nhận và trả kết quả, đạt 100%.

b) Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được duy trì tốt, được người dân đánh giá rất hài lòng đạt 100%. Không có ý kiến phản ánh của người dân về thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả của cán bộ, công chức.

c) Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng thời gian quy định.

2. Hạn chế, nguyên nhân

Một số người dân không quan tâm đến việc đánh giá cấp độ hài lòng khi giải quyết TTHC, từ đó việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân chưa phong phú, đa dạng, chủ yếu là hình thức trực tiếp thông thường.

3. Biện pháp khắc phục

Trong thời gian tới tiếp tục triển khai phiếu đánh giá mức độ hài lòng tại Bộ phận TN&TKQ mạnh mẽ hơn; Bắt buộc cá nhân và tổ chức đến giải quyết TTHC phải phiếu để đánh giá mức độ hài lòng.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ Quý I năm 2023 của UBND xã Lộc An./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ huyện Phú Lộc;
- Thường trực Đảng ủy, HĐND xã;
- CT, PCT. UBND xã;
- Bộ phận TN&TKQ xã;
- Lưu VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Huỳnh Thị Hường

