

Số: 691/BC-UBND

Lộc An, ngày 16 tháng 06 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 II 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 15/03/2023 đến 15/6/2023 như sau:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 950.
- Tổng hồ sơ đã giải quyết và trả kết quả: 944
- Tổng hồ sơ đang giải quyết: 6
- Tổng số phiếu khảo sát thăm dò: Phát ra: 402 . Thu vào: 402 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	402	100	0	0	0	0
2. Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/ bà	402	100	0	0	0	0
Ông: Đặng Anh Hùng; Lĩnh vực: Tư pháp – Hộ tịch	41	0	0	0	0	0
Ông: Lê Văn Trung; Lĩnh vực: Tư pháp – Hộ tịch	195	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.	130	100	0	0	0	0
Ông: Hoàng Ngọc Thái; Lĩnh vực: Đất Đai	36	100	0	0	0	0
3. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	402	100	0	0	0	0
4. Thời gian chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh hay chậm	402	100	0	0	0	0
5. Hồ sơ thủ tục hành chính:	402	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>	05	100	0	0	0	0
<i>Đăng ký khai tử</i>	39	100	0	0	0	0
<i>Đăng ký kết hôn</i>	30	100	0	0	0	0
<i>Cấp giấy Xác nhận tình trạng hôn nhân</i>	62	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>Giải quyết chế độ thờ cúng liệt sỹ</i>	1	100	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>	59	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</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>người yêu cầu chứng thực không thể ký, không thể điểm chỉ được).</i>						
<i>Chứng thực hợp đồng, giao dịch liên quan đến tài sản là động sản, quyền sử dụng đất và nhà ở .</i>	33	100	0	0	0	0
<i>Chứng thực văn bản từ chối nhận di sản</i>	4	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>	2	100	0	0	0	0
<i>Chứng thực việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ hợp đồng, giao dịch .</i>	2	100	0	0	0	0
<i>Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật .</i>	11	100	0	0	0	0
<i>Hưởng Mai tang phí, trợ cấp một lần khi người có công từ trần</i>	6	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>	25	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>	87	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

Bên cạnh những kết quả đạt được cũng còn tồn một số hạn chế như:

Việc hướng dẫn hồ sơ ban đầu cho người dân chưa thực hiện bằng phiếu giấy mà chủ yếu là hướng dẫn trực tiếp do thành phần hồ sơ chỉ thiếu những giấy tờ có thể bổ sung, khắc phục ngay được.

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 II năm 2022 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