

Số: 384/BC-UBND

Lộc Bồn, ngày 29 tháng 5 năm 2020

## 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 từ ngày 25/11/2019 đến 28/5/2020**

### 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 ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính UBND xã Lộc Bồn 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 22/11/2019 đến 28/5/2020 như sau:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả: 1.050.
- Tổng số phiếu khảo sát thăm dò: Phát ra 952 Thu vào 618 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	618	100	0	0		
2. Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/ bà	618	100	0	0		
<b>Ông: Nguyễn Thế Anh; Lĩnh vực: Tư pháp – Hộ tịch</b>	342	100	0	0		
<b>Ông: Lưu Quang Đáng; Lĩnh vực: Tư pháp – Hộ tịch</b>	97	100	0	0		
<b>Ông: Trần Minh Khánh; Lĩnh vực: Lao động thương binh và xã</b>	99	100	0	0		

TIÊU CHÍ	Đánh giá (*)					
	A		B		C	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
<b>hội</b>						
<b>Ông: Trần Viết Vững; Lĩnh vực: Đất Đai</b>	79	100	0			
<b>Ông: Nguyễn Phước Phúc; Lĩnh vực: Thi đua – Khen thưởng</b>	1	100	0			
<b>3. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính</b>	618	100	0			
<b>4. Thời gian chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh hay chậm</b>	618	100	0			
<b>5. Hồ sơ thủ tục hành chính:</b>	618	100	0			
Tên thủ tục hành chính :						
<i>Đăng ký khai sinh</i>	61					
<i>Đăng ký khai tử</i>	22					
<i>Đăng ký kết hôn</i>	24					
<i>Xác nhận tình trạng hôn nhân</i>	35					
<i>Đăng ký lại khai sinh .</i>	1					
<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>	47					
<i>Liên thông thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi</i>	25					
<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>	47					
<i>Chứng thực hợp đồng, giao dịch liên</i>	21					

TIÊU CHÍ	Đánh giá (*)					
	A		B		C	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
<i>quan đến tài sản là động sản, quyền sử dụng đất và nhà ở .</i>						
<i>Chứng thực văn bản khai nhận di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở .</i>	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>	6					
<i>Chứng thực việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ hợp đồng, giao dịch .</i>	7					
<i>Hoà giải tranh chấp đất đai tại UBND cấp xã .</i>	5					
<i>Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật .</i>	15					
<i>Hưởng mai táng phí, trợ cấp một lần khi người có công với cách mạng từ trần .</i>	0					
<i>Cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất .</i>	71					
<i>Cấp lại Giấy chứng nhận hoặc cấp lại Trang bổ sung của Giấy chứng nhận do bị mất .</i>	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>	3					
<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>	11					
<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>	62					

TIÊU CHÍ	Đánh giá (*)					
	A		B		C	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
<i>Cấp bản sao trích lục</i>	127					
<i>Chứng thực vay vốn</i>	0					
<i>Xét trợ cấp xã hội</i>	0					
<i>Giải quyết chế độ mai táng phí</i>	9					
<i>Cung cấp dữ liệu đất đai</i>	0					
<i>Tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thành tích thi đua theo đợt hoặc theo chuyên đề .</i>	0					
<i>Tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thực hiện nhiệm vụ chính trị .</i>	1					

## II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

### 1. Ưu điểm

Ủy ban nhân dân xã Lộc Bôn 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:

- Một số lĩnh vực được tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ chưa có hồ sơ phát sinh nên không thể lấy phiếu khảo sát đánh giá mức độ hài lòng. Vì vậy chưa đánh giá được mức độ hài lòng của cá nhân và tổ chức đối với từng công chức đó.

- Đa số cá nhân và tổ chức đến giao dịch tại cơ quan không muốn lấy phiếu để đánh giá mức độ hài lòng.

### **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**

Cần tăng cường công tác kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở tại bộ phận TN&TKQ những thiếu sót, sai sót uốn nắn để làm tốt hơn.

Thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ làm việc tại bộ phận tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ, để ngày một đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ hiện nay.

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 từ ngày 22/11/2019 đến 28/5/2020 của UBND xã Lộc Bồn./.

***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**

**Võ Thị Hạnh**