

Số: 609 /BC-UBND

Lộc Bồn, ngày 27 tháng 09 năm 2021

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 3 năm 2021**

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 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 25/6/2021 đến 25/9/2021 như sau:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả: 440.
- Tổng số phiếu khảo sát thăm dò: Phát ra 440. Thu vào 415 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	415	100	0	0		
2. Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/ bà	415	100	0	0		
Ông: Trần Thị Quỳnh My; Lĩnh vực: Tư pháp – Hộ tịch	105	100	0	0		
Ông: Lưu Quang Đáng; Lĩnh vực: Tư pháp – Hộ tịch	252	100	0	0		
Ông: Trần Minh Khánh; Lĩnh vực: Lao động thương binh và xã hội.	22	100	0	0		

TIÊU CHÍ	Đánh giá (*)					
	A		B		C	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Ông: Trần Viết Vững; Lĩnh vực: Đất Đai	36	100	0			
3. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	415	100	0			
4. Thời gian chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh hay chậm	415	100	0			
5. Hồ sơ thủ tục hành chính:	415	100	0			
Tên thủ tục hành chính :						
<i>Đăng ký khai sinh</i>	25					
<i>Đăng ký khai tử</i>	15					
<i>Đăng ký kết hôn</i>	10					
<i>Xác nhận tình trạng hôn nhân</i>	38					
<i>Đăng ký lại khai sinh .</i>	30					
<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>	18					
<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>	49					
<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>	7					
<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>	37					

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>	26					
<i>Chứng thực văn bản khai nhận di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở .</i>	1					
<i>Chứng thực văn bản thỏa thuận phân chia di sản mà di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở .</i>	4					
<i>Chứng thực việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ hợp đồng, giao dịch .</i>	6					
<i>Hoà giải tranh chấp đất đai tại UBND cấp xã .</i>	4					
<i>Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật .</i>	8					
<i>Hưởng mai táng phí, trợ cấp một lần khi người có công với cách mạng từ trần .</i>	6					
<i>Cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất .</i>	15					
<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>	4					
<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>	18					

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>	83					
<i>Chứng thực vay vốn</i>	6					
<i>Xét trợ cấp xã hội</i>	0					
<i>Giải quyết chế độ mai táng phí</i>	2					
<i>Cung cấp dữ liệu đất đai</i>	0					

II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

1. Ưu điểm

Ủy ban nhân dân xã Lộc Bồn 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.

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

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 Quý 3 năm 2021 của UBND xã Lộc Bôn./.

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