

## 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 năm 2019

#### 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 Thủy 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 01/12/2019 đến 28/10/2019 như sau:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả: 1.668 Hồ sơ
- Tổng số phiếu khảo sát thăm dò: Phát ra 1.668 Thu vào 812 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	812	100%	0	0%	0	0%
2. Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà	812	100%	0	0%	0	0%
Bà: Nguyễn Thị Nguyệt; Lĩnh vực: Tư pháp	423	100%	0	0%	0	0%
Bà: Nguyễn Thị Thanh Hằng; Lĩnh vực: Tư Pháp	310	100%	0	0%	0	0%
Bà: Lý Thị Thu Hương; Lĩnh vực: Lao động thương binh và xã hội	25	100%	0	0%	0	0%

TIÊU CHÍ	Đánh giá (*)					
	A		B		C	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
<b>Trương Thị Kiều; Lĩnh vực Văn hóa – xã hội</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Ông: Hồ Thị Kiều Oanh ; Lĩnh vực: Địa chính – Xây dựng</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>3. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính</b>	<b>812</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>4. Thời gian chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh hay chậm</b>	<b>812</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>5. Hồ sơ thủ tục hành chính:</b>						
Tên thủ tục hành chính :						
<i>Đăng ký khai sinh</i>	173	100%	0	0%	0	0%
<i>Đăng ký lại khai sinh</i>	15	100%	0	0%	0	0%
<i>Đăng ký khai tử</i>	55	100%	0	0%	0	0%
<i>Đăng ký kết hôn</i>	62	100%	0	0%	0	0%
<i>Xác nhận tình trạng hôn nhân</i>	118	100%	0	0%	0	0%
<i>Chứng thực hợp đồng</i>	72	100%	0	0%	0	0%
<i>Chứng thực chữ ký</i>	178	100%	0	0%	0	0%
<i>Chứng thực văn bản thỏa thuận phân chia di sản</i>	15	100%	0	0%	0	0%
<i>Chứng thực bản sao từ bản chính</i>	45	100%	0	0%	0	0%
<i>Xác nhận tiếp tục sử dụng đất NN</i>	5	100%	0	0%	0	0%

TIÊU CHÍ	Đánh giá (*)					
	A		B		C	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
<i>Cấp đổi GCNQSDĐ</i>	6	100%	0	0%	0	0%
<i>Hồ sơ khuyết tật</i>	10	100%	0	0%	0	0%
<i>Thực hiện trợ cấp xã hội hàng tháng</i>	21	100%	0	0%	0	0%
<i>Thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng</i>	23	100%	0	0%	0	0%
<i>Điều chỉnh trợ cấp XH</i>	8	100%	0	0%	0	0%
<i>Giải quyết trợ cấp tiền tuất hàng tháng</i>	3	100%	0	0%	0	0%
<i>Giải quyết chế độ mai táng phí</i>	3	100%	0	0%	0	0%

## II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

### 1. Ưu điểm

Ủy ban nhân dân xã Lộc Thủy 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.

Đánh giá theo 812 số phiếu khảo sát

- Tổng số phiếu khảo sát thăm dò: Phát ra 1.232 Thu vào 812 phiếu.

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.

- 812 phiếu rất hài lòng chiếm 100%.

- 0 phiếu hài lòng chiếm 0%.

- 0 Phiếu không hài lòng chiếm 0%.

c) Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- Đạt 100% là đúng hẹn.

d) Thời gian chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh hay chậm

- Thời gian xử lý đến lượt nộp hồ sơ nhanh.

## **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 và tình độ dân trí còn thấp (*có nhiều công dân đến giao dịch giải quyết TTHC tại bộ phận TN&TKQ không biết chữ*) nên số phiếu của công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả còn hạn chế.

- Lĩnh vực Địa chính xây dựng do các hồ sơ trả kết quả tại huyện nên hạn chế trong việc lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng.

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

b) Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ phụ trách có nhiều tiên bộ và rất nhiệt tình.

c) Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng hẹn cho các tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch.

d) Thời gian chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh và hiệu quả cao, hồ sơ được hướng dẫn rõ ràng.

đ) Hồ sơ thủ tục hành chính tương đối đơn giản, bên cạnh đó một số thủ tục còn rườm rà chủ yếu là lĩnh vực khai tử. Người mất đã lâu, tìm bằng chứng xác minh gặp nhiều khó khăn.

## **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 lấy phiếu để đánh giá mức độ hài lòng.

Nâng cao trình độ giao tiếp và ứng xử cho cán bộ phụ trách Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

## **III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

Cơ sở vật chất, trang thiết bị, phòng CCHC chưa đảm bảo, gặp nhiều khó khăn trong việc tổ chức, cá nhân đến giao dịch, đề nghị cấp trên quan tâm.

Thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo để nâng cao nghiệp vụ, 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 năm 2019 của UBND xã Lộc Thủy./.

***Nơi nhận:***

- Phòng Nội vụ huyện Phú Lộc;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trần Văn Hữu**