

Số: 584/BC-UBND

Lộc Thủy, ngày 20 tháng 9 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 năm 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 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 01/12/2020 đến 20/10/2020 như sau:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả: 1.128 hồ sơ;
- Tổng số phiếu khảo sát thăm dò: Phát ra 1.128 Thu vào 873 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	873	100%	0	0%	0	0%
2. Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà	873	100%	0	0%	0	0%
Bà: Nguyễn Thị Thanh Hằng; Lĩnh vực: Tư Pháp	687	100%	0	0%	0	0%
Bà: Trương Thị Kiều; Lĩnh vực: Lao động thương binh và xã hội	152	100%	0	0%	0	0%
Bà Hồ Thị Kiều Oanh; Lĩnh vực: Địa chính – Xây dựng	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>Ông Phan Tâm Thuận; Lĩnh vực: Địa chính – Xây dựng</b>	9	100%	0	0%	0	0%
<b>3. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính</b>	873	100%	0	0%	0	0%
<b>4. Thời gian chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh hay chậm</b>	873	100%	0	0%	0	0%
<b>5. Hồ sơ thủ tục hành chính:</b>						
Tên thủ tục hành chính :						
<i>Đăng ký khai sinh</i>	149	100%	0	0%	0	0%
<i>Đăng ký lại khai sinh</i>	22	100%	0	0%	0	0%
<i>Đăng ký khai tử</i>	41	100%	0	0%	0	0%
<i>Đăng ký kết hôn</i>	62	100%	0	0%	0	0%
<i>Chứng thực hợp đồng</i>	115	100%	0	0%	0	0%
<i>Chứng thực chữ ký</i>	18	100%	0	0%	0	0%
<i>Xác nhận tình trạng hôn nhân</i>	125	100%	0	0%	0	0%
<i>Chứng thực bản sao</i>	155	100%	0	0%	0	0%
<i>Cấp đổi GCNQSDĐ</i>	29	100%	0	0%	0	0%
<i>Cấp mới GCNQSDĐ</i>	5	100%	0	0%	0	0%
<i>Thực hiện trợ cấp xã hội hàng tháng</i>	111	100%	0	0%	0	0%

TIÊU CHÍ	Đánh giá (*)					
	A		B		C	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Hồ sơ khuyết tật	15	100%	0	0%	0	0%
Giải quyết trợ cấp tiền tuất hàng tháng	16	100%	0	0%	0	0%
Hỗ trợ chi phí mai táng	10	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 quả 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 1.128 số phiếu khảo sát

- Tổng số phiếu khảo sát thăm dò: Phát ra 1128 Thu vào 873 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.

- 873 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.

- Một số cá nhân và tổ chức đến bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được cán bộ phụ trách chuyên môn hướng dẫn trình tự giải quyết TTHC nhưng không nghe; và nói cán bộ: không giải quyết cho dân... chửi bới cán bộ và đòi gặp lãnh đạo giải quyết.

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 tiến bộ và rất nhiệt tình.

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

### **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.

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 2020 của UBND xã Lộc Thủy./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND huyện Phú Lộc (để b/c);
- Phòng Nội vụ huyện Phú Lộc;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Hoàng**