

Số: 109/BC-UBND

Lộc Thủy, ngày 05 tháng 3 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 I/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 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 08/12/2020 đến 05/3/2021 như sau:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả: 697 hồ sơ;
- Tổng số phiếu khảo sát thăm dò: Phát ra 606 Thu vào 478 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	478	100%	0	0%	0	0%
2. Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà	478	100%	0	0%	0	0%
Bà: Nguyễn Thị Thanh Hằng; Lĩnh vực: Tư Pháp	426	100%	0	0%	0	0%
Bà: Trương Thị Kiều; Lĩnh vực: Lao động thương binh và xã hội	32	100%	0	0%	0	0%
Bà: Hồ Thị Kiều Oanh; Lĩnh vực: Địa chính – Xây dựng	11	100%	0	0%	0	0%
Ông: Phan Tâm Thuận; Lĩnh vực: Địa chính – Xây dựng	9	100%	0	0%	0	0%

TIÊU CHÍ	Đánh giá (*)					
	A		B		C	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
3. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	575	100%	0	0%	0	0%
4. Thời gian chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh hay chậm	575	100%	0	0%	0	0%
5. Hồ sơ thủ tục hành chính:						
Tên thủ tục hành chính :						
<i>Đăng ký khai sinh</i>	51	100%	0	0%	0	0%
<i>Đăng ký lại khai sinh</i>	06	100%	0	0%	0	0%
<i>Đăng ký khai tử</i>	27	100%	0	0%	0	0%
<i>Đăng ký kết hôn</i>	23	100%	0	0%	0	0%
<i>Chứng thực hợp đồng</i>	33	100%	0	0%	0	0%
<i>Xác nhận tình trạng hôn nhân</i>	42	100%	0	0%	0	0%
<i>Chứng thực chữ ký</i>	03	100%	0	0%	0	0%
<i>Chứng thực bản sao</i>	241	100%	0	0%	0	0%
<i>Cấp đổi GCNQSDĐ</i>	07	100%	0	0%	0	0%
<i>Cấp mới GCNQSDĐ</i>	13	100%	0	0%	0	0%
<i>Giải quyết chế độ mai táng phí</i>	7	100%	0	0%	0	0%
<i>Hồ sơ khuyết tật</i>	01	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>Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng cho đối tượng bảo trợ xã hội</i>	24	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 478 số phiếu khảo sát

- Tổng số phiếu khảo sát thăm dò: Phát ra 606 Thu vào 478 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.

- 478 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.

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.

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 I năm 2021 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