

UBND TỈNH BÌNH THUẬN
SỞ NỘI VỤ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 1522/SNV-CCHC

Bình Thuận, ngày 10 tháng 6 năm 2024

V/v thông báo tình hình khảo sát
mức độ hài lòng của người dân
đối với việc giải quyết thủ tục
hành chính của UBND các huyện,
thị xã, thành phố trong tháng
5/2024 thông qua ứng dụng
phần mềm điện tử và mã QR

Kính gửi: UBND các huyện, thị xã, thành phố

Căn cứ Quyết định số 1013/QĐ-UBND ngày 09/5/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Bộ tiêu chí đánh giá công tác cải cách hành chính đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 1371/KH-SNV ngày 13/6/2023 của Sở Nội vụ về việc triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh thông qua ứng dụng phần mềm điện tử và mã QR.

Sở Nội vụ thông báo tình hình khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính trong tháng 5/2024 để UBND các huyện, thị xã, thành phố được biết (theo các phụ lục đính kèm, đề nghị lưu ý các ý kiến đóng góp của người dân tại Phụ lục II để khắc phục kịp thời).

Đề nghị các địa phương quan tâm, phối hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Phòng Nội vụ các huyện, thị xã, thành phố;
- GD Sở;
- Lưu: VT, CCHC(Tín).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Thị Bông

Phụ lục I
SỐ LƯỢNG PHIẾU KHẢO SÁT ĐÃ THU THẬP TỪ NGÀY 01/5/2024
ĐẾN NGÀY 31/5/2024 ĐỐI VỚI UBND CẤP HUYỆN

STT	Địa phương	Số phiếu khảo sát đã thu thập	Tổng số hồ sơ thuộc điện khảo sát	Tỷ lệ khảo sát
1	UBND huyện Hàm Thuận Bắc	1.036	2.516	41,2%
2	UBND huyện Hàm Thuận Nam	358	1.333	26,9%
3	UBND huyện Đức Linh	946	1.833	51,6%
4	UBND huyện Phú Quý	58	257	22,6%
5	UBND huyện Bắc Bình	504	875	57,6%
6	UBND huyện Hàm Tân	332	1.448	22,9%
7	UBND huyện Tánh Linh	314	791	39,7%
8	UBND thành phố Phan Thiết	649	1.984	32,7%
9	UBND huyện Tuy Phong	189	816	23,2%
10	UBND thị xã La Gi	754	2.093	36,0%

Phụ lục II
MỘT SỐ Ý KIẾN GÓP Ý CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI
CƠ QUAN TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

I. UBND HUYỆN HÀM THUẬN BẮC

1. Nghỉ làm cần có người để thay thế, không đóng cửa quầy.
2. Cần giải quyết hồ sơ đúng hẹn.
3. Thuế nên giao hồ sơ tại Chi cục thuế để thuận tiện khách hàng.
4. Chờ hơi lâu lúc đóng tiền (Thủ tục lĩnh vực đất đai)
5. Khách hàng đông, nhưng chuyên viên ít.
6. Cửa số 3 lúc nào cũng đông.
7. Có người gọi chủ đất cũ nói hồ sơ không được giải quyết trong khi đã hs của tui đã nộp thuế chỉ chờ ngày lấy sổ (Thủ tục chuyển nhượng quyền sử dụng đất).
8. Quầy số 3 quá tải không đáp ứng nhu cầu của người dân, người dân lên đợi một buổi vẫn chưa đến lượt ra về, buổi khác lên hoặc ngày hôm sau lên.
9. Rất nhiệt tình, chỉ dẫn rõ ràng, thân thiện vui vẻ với người dân.
10. Thái độ phục vụ ô số 3 rất tốt, tư vấn nhiệt tình, rõ ràng và nhanh chóng. Tôi rất hài lòng.
11. Nhân viên ở Chi cục thuế huyện Hàm Thuận Bắc hạch sách, không thiện chí tiếp dân, thờ ơ không hướng dẫn cho dân.
12. Thuế chậm 10 ngày (Thủ tục chuyển nhượng quyền sử dụng đất).

II. UBND HUYỆN HÀM THUẬN NAM

1. Đầu tư thêm cho cán bộ về trang thiết bị (Thủ tục chuyển mục đích sử dụng đất).
2. Quá lâu, quá mất thời gian của người dân! (Thủ tục chuyển nhượng quyền sử dụng đất).
3. Thủ tục chưa giải quyết theo ngày quy định. Mà theo ngày của người đang nắm giữ hồ sơ của bộ phận. Người dân hỏi thăm hồ sơ của mình đang ở đâu nếu không thì để mãi miết luôn (Thủ tục đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cũ).
4. Hồ sơ giải quyết nhanh một chút (Thủ tục chuyển nhượng quyền sử dụng đất).

III. UBND HUYỆN ĐỨC LINH

1. Cán bộ làm việc đều rất nhiệt tình, cởi mở và thân thiện. Tuy nhiên do quy trình làm việc chưa được hoàn thiện, chưa được chuyên nghiệp và chưa được chuẩn hóa nên thời gian làm hồ sơ rất lâu, rất lằng nhằng, phải chạy đi chạy rất nhiều lần làm mất rất nhiều thời gian của nhân dân và khiến mọi người rất phiền lòng. Nên tôi rất mong các cơ quan chức năng và những lãnh đạo có thẩm quyền tìm ra những phương án tốt nhất và quy trình làm việc được chuẩn hóa, chuyên nghiệp hơn nữa để giúp cho người dân tiết kiệm được thời gian và công sức của mình hơn (Thủ tục đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất).

2. Hồ sơ hẹn ngày 06/5 mà ngày 03/5 đã có, nhanh chóng, cháu bé vui vẻ (Thủ tục đăng ký biện pháp bảo đảm bằng quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất).

IV. UBND HUYỆN BẮC BÌNH

1. Có thể rút ngắn thời gian gia hạn sổ hết hạn sử dụng không.

2. Hai chị quầy số 3 và số 4 rất nhiệt tình, dễ thương, thái độ phục vụ rất tốt.

3. Cải cách tiếp nhận hồ sơ theo quy định mới: từ lúc tiếp nhận hồ sơ đến khi nhận được Biên nhận hồ sơ là quá lâu so với trước đây. Kiến nghị xem lại quy trình (Thủ tục đăng ký biện pháp bảo đảm bằng quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất).

V. UBND HUYỆN TÁNH LINH

Cần thêm hệ thống tin nhắn báo kết quả (Thủ tục lĩnh vực đất đai)

VI. UBND THÀNH PHỐ PHAN THIẾT

Phòng đợi mát mẻ, nhân viên vui vẻ, nhiệt tình, hướng dẫn cụ thể rõ ràng, dễ hiểu.

VII. UBND THỊ XÃ LA GI

Chị Hằng nhiệt tình, nói chuyện lịch sự, nói tiếng Anh khá./.