

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng 6 tháng đầu năm 2023

I. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

UBND xã 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 05 tháng 12 năm 2022 đến ngày 05 tháng 6 năm 2023 như sau:

- Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã gồm 1.526 hồ sơ. Trong đó:

Hồ sơ đã giải quyết: 1.502 hồ sơ, giải quyết trước và đúng hạn 1.491 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 99,3%; trễ hạn 11 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 0,7%.

Hồ sơ đang giải quyết: 24 hồ sơ (trong hạn: 22 hồ sơ; quá hạn 2)

- Tổng số phiếu khảo sát thăm dò thu được 145 phiếu, trong đó:

Bộ phận Tư pháp- Hộ tịch 85 phiếu (Lĩnh vực Chứng thực 43 phiếu; Hộ tịch 42 phiếu)

Bộ phận Văn hóa- xã hội 20 phiếu (Lĩnh vực LĐTĐ và xã hội 16 phiếu; Tôn giáo 6 phiếu)

Bộ phận Văn phòng-Thống kê 36 phiếu (Lĩnh vực Thi đua-Khen thưởng 36 phiếu).

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

TIÊU CHÍ	Đánh giá					
	Rất hài lòng		Hài lòng		Không hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
1. Nơi đón tiếp của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại	145	100%	0	0%	0	0%
2. Thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết TTHC của Công chức	141	97,2%	4	2,8%	0	0%

TIÊU CHÍ	Đánh giá					
	Rất hài lòng		Hài lòng		Không hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Ông Võ Đại Đồi Bộ phận: Tư pháp-Hộ tịch	43	95,5%	2	4,5%	0	0%
Bà Lê Thị Minh Trắc Bộ phận: Tư pháp-Hộ tịch	42	95,5%	2	4,5%	0	0%
Bà Huỳnh Thị Hoàng Mai Bộ phận: Văn phòng-Thống kê	36	100%	0	0%	0	0%
Bà Lê Thị Huyền Giang Bộ phận: VH-XH	6	100%	0	0%	0	0%
Ông Trần Anh Tuấn Bộ phận: VH-XH	14	100%	0	0%	0	0%
3. Thái độ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Công chức	145	100%	0	0%	0	0%
Ông Võ Đại Đồi Bộ phận: Tư pháp-Hộ tịch	45	100%	0	0%	0	0%
Bà Lê Thị Minh Trắc Bộ phận: Tư pháp-Hộ tịch	44	100%	0	0%	0	0%
Bà Huỳnh Thị Hoàng Mai Bộ phận: Văn phòng-Thống kê	36	100%	0	0%	0	0%

TIÊU CHÍ	Đánh giá					
	Rất hài lòng		Hài lòng		Không hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Bà Lê Thị Huyền Giang Lĩnh vực: VH-XH	6	100%	0	0%	0	0%
Ông Trần Anh Tuấn Bộ phận: VH-XH	14	100%	0	0%	0	0%
4. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Đánh giá					
	Đúng hẹn		Chậm nhưng chấp nhận được		Không đúng hẹn	
	Số Lượng	Tỷ lệ	Số Lượng	Tỷ lệ	Số Lượng	Tỷ lệ
	145	100%	0	0%	0	0%
Ông Võ Đại Đồi Bộ phận: Tư pháp-Hộ tịch	45	100%	0	0%	0	0%
Bà Lê Thị Minh Trắc Bộ phận: Tư pháp-Hộ tịch	44	100%	0	0%	0	0%
Bà Huỳnh Thị Hoàng Mai Bộ phận: Văn phòng-Thống kê	36	100%	0	0%	0	0%
Bà Lê Thị Huyền Giang Bộ phận: VH-XH	6	100%	0	0%	0	0%

TIÊU CHÍ	Đánh giá					
	Rất hài lòng		Hài lòng		Không hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Ông Trần Anh Tuấn Bộ phận: VH-XH	14	100%	0	0%	0	0%
5. Hồ sơ thủ tục hành chính	Đánh giá					
	Đơn giản		Cần giảm giấy tờ		Phức tạp	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
	145	100%	0	0%	0	0%
Đăng ký kết hôn	15	100%	0	0%	0	0%
Xác nhận tình trạng hôn nhân	12	100%	0	0%	0	0%
Cấp bản sao trích lục	5	100%	0	0%	0	0%
Đăng ký khai tử	4	100%	0	0%	0	0%
Liên thông 2 thủ tục đăng ký khai sinh, cấp thẻ BHYT cho trẻ dưới 6 tuổi	8	100%	0	0%	0	0%
Chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan có thẩm quyền cấp hoặc chứng nhận	33	100%	0	0%	0	0%

TIÊU CHÍ	Đánh giá					
	Rất hài lòng		Hài lòng		Không hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Chứng thực hợp đồng	6	100%	0	0%	0	0%
Chứng thực chữ ký	6	100%	0	0%	0	0%
Tặng giấy khen của Chủ tịch UBND xã về thực hiện nhiệm vụ chính trị	16	100%	0	0%	0	0%
Tặng giấy khen của Chủ tịch UBND xã về thành tích thi đua theo đợt hoặc chuyên đề	20	100%	0	0%	0	0%
Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật	14	100%	0	0%	0	0%
Đăng ký bổ sung hoạt động tín ngưỡng	6	100%	0	0%	0	0%

III. Phương hướng 6 tháng còn lại:

Tiếp tục chỉ đạo các bộ phận chuyên môn thực hiện phát phiếu khảo sát mức độ hài lòng cho tổ chức, cá nhân khi đến thực hiện hồ sơ tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã.

Tiếp tục chỉ đạo công chức phụ trách công tác CCHC đơn đốc, kiểm tra và theo dõi việc phát phiếu khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân đối với từng công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng 6 tháng đầu năm 2023 của UBND xã Lộc Điền./.

Nơi nhận:

- Phòng Kinh tế và hạ tầng (b/c);
- Chủ tịch, các PCT.UBND xã;
- BCĐ ISO;
- Bộ phận TN&TKQ xã;
- Trang thông tin điện tử xã (đăng tin bài);
- Lưu: Vp.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Hoàng Sa

