

Số: 221 /BC-UBND

Hoàng Cát, ngày 30 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO

Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 trên địa bàn xã Hoàng Cát

Thực hiện Quyết định số 142/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 của UBND xã Hoàng Cát ban hành “Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2023”, UBND xã Hoàng Cát xây dựng Kế hoạch số 85/KH-UBND ngày 15/5/2023 của UBND xã Hoàng Cát về triển khai tổ chức thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hoàng Cát năm 2023; Thực hiện Công văn số 3054/UBND-NV ngày 25/10/2023 của UBND Huyện Hoàng Hóa về triển khai tổ chức thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Huyện Hoàng Hóa năm 2023. Trên cơ sở khảo sát UBND xã Hoàng Cát báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 trên địa bàn xã Hoàng Cát như sau:

1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CUỘC KHẢO SÁT

1. Mục đích

Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân (TCCD) đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước là hình thức thăm dò ý kiến tổ chức, công dân về các dịch vụ do cơ quan nhà nước cung cấp nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của TCCD để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của TCCD.

2. Lĩnh vực, địa bàn lựa chọn khảo sát

Năm 2023, UBND xã lựa chọn 02 lĩnh vực để tiến hành khảo sát (lĩnh vực: Hộ tịch và lĩnh vực Chứng thực).

Địa bàn lựa chọn để tiến hành khảo sát: Các thôn trên địa bàn xã và khảo sát trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận & trả kết quả UBND xã.

3 Xác định đối tượng

- Đối tượng khảo sát: là người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả dịch vụ công thuộc 02 lĩnh vực khảo sát (lĩnh vực: Hộ tịch và lĩnh vực Chứng thực) tại Bộ phận Một cửa của UBND xã Hoàng Cát, trong khoảng thời gian từ ngày 01/01/2023 đến ngày 27 / 10 /2023.

4. Mẫu khảo sát

- Số lượng mẫu dự kiến theo kế hoạch: 60 mẫu (tương ứng với 60 phiếu khảo sát). Trong đó: lĩnh vực Hộ tịch 30 mẫu, lĩnh vực Chứng thực 30 mẫu.

- Chọn mẫu:

+ Đối với khảo sát trực tiếp tại Bộ phận Một cửa cấp xã: lựa chọn ngẫu nhiên người đến giao dịch thuộc 02 lĩnh vực lựa chọn khảo sát.

+ Đối với khảo sát theo dàn mẫu chuyên môn cung cấp: áp dụng công thức

xác định cỡ mẫu cho việc chọn mẫu ngẫu nhiên.

5. Phiếu khảo sát

- Phiếu khảo sát: mỗi phiếu khảo sát gồm các câu hỏi theo 4 chủ đề chính là:

(1) *Việc tiếp cận dịch vụ*: tiêu chí về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho tổ chức, công dân (TCCD); kênh thông tin để biết về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho TCCD; kênh thông tin để biết về thủ tục hành chính (TTHC); trang thiết bị phục vụ TCCD; niêm yết, công khai TTHC.

(2) *Khả năng đáp ứng*: thời hạn giải quyết; số lần đi lại đến cơ quan để giải quyết công việc; về công chức trực tiếp giải quyết TTHC (việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu; việc công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí); việc giải quyết đúng hạn/quá hạn; việc xin lỗi vì quá hạn.

(3) *Chi phí sử dụng dịch vụ*: phí/lệ phí mà TCCD phải nộp; mức độ phù hợp của phí/lệ phí; việc phải chi thêm các khoản phí khác; việc bồi dưỡng cho công chức tiếp nhận, giải quyết TTHC.

(4) *Cơ chế phản hồi, góp ý*: bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của TCCD; giải quyết những vấn đề TCCD góp ý; thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến phản ánh, kiến nghị của TCCD.

- Số lượng phiếu khảo sát phát ra: 60 phiếu

- Số lượng phiếu khảo sát thu được: 60 phiếu. Cụ thể:

Bảng 1: Tổng số phiếu khảo sát thu được

Các lĩnh vực khảo sát	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu vào
Lĩnh vực Hộ tịch	30	30
Lĩnh vực Chứng thực	30	30

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của công dân đối với việc giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Hộ tịch

Đối tượng khảo sát là cá nhân đã trực tiếp giải quyết các TTHC liên quan đến lĩnh vực Hộ tịch, tại Bộ phận một cửa năm 2023, với tổng số phiếu khảo sát là 30 phiếu

1.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ

a) *Tìm hiểu thông tin về thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện*:

Kết quả khảo sát cho thấy, có 90 % công dân có tìm hiểu về thông tin liên quan đến thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện. Hình thức mà công dân lựa chọn tìm hiểu thông tin khá phong phú, trong đó: kênh thông tin được người dân sử dụng nhiều nhất là hỏi người thân, bạn bè (chiếm 49 .%); hỏi thông tin tại Bộ phận một cửa (46 %). Các kênh thông tin điện tử được rất ít công dân sử dụng: kênh thông tin trên website:dichvucong.thanhhoa.gov.vn chiếm tỉ lệ 3 %; Cổng thông tin điện tử của UBND xã (2 %).

Đánh giá về mức độ đầy đủ và dễ hiểu của các kênh thông tin nêu trên, 95 % người dân đều cho biết các thông tin mà họ nhận được từ tất cả các hình thức đều đầy đủ và dễ hiểu. Tuy nhiên, từ kết quả trên cho thấy, người dân vẫn lựa chọn hình

thức truyền thống thay vì sử dụng, ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số. Như vậy, các cơ quan cung cấp dịch vụ công cần tuyên truyền, đồng thời có giải pháp thích hợp khuyến khích người dân tiếp cận, sử dụng ứng dụng công nghệ thông tin trong giao dịch với cơ quan nhà nước, đặc biệt trong thời điểm thực hiện chuyển đổi số hiện nay.

b) Về nơi tiếp nhận hồ sơ

- Cơ sở vật chất tại Bộ phận một cửa được công dân đánh giá rất cao, tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng đạt 95 % đến 100% ở tất cả các yếu tố từ diện tích, không gian đến bàn ghế, bút, máy tra cứu thông tin, nước uống hay vệ sinh công cộng...

- Đánh giá về tính minh bạch của thủ tục: 95 % người dân đánh giá quy trình thủ tục hồ sơ đã được niêm yết công khai, rõ ràng; 5 % người dân trả lời chưa để ý đến việc thủ tục có được niêm yết công khai hay không.

- Đánh giá về hình thức chờ đợi đến lượt được tiếp nhận hồ sơ: 100% người dân hài lòng.

- Về việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thông qua cổng dịch vụ công của tỉnh: chỉ có 45 % người dân thực hiện.

- Hình thức tìm hiểu quy trình giải quyết hồ sơ: 80 % người dân tìm hiểu về tình hình giải quyết hồ sơ của mình sau khi hồ sơ được tiếp nhận. Trong đó 75 % là hỏi trực tiếp công chức giải quyết hồ sơ. Lý do chủ yếu là cán bộ, công chức giải thích rõ ràng, đầy đủ.

c) Đề xuất của người dân về cơ sở vật chất, quy trình tiếp nhận và trả hồ sơ

Cuộc khảo sát thu được 30 / 30 phiếu (100%) ý kiến của người dân. Trong đó: 100% người dân đề xuất UBND xã mua máy photo phục vụ người dân.

1.2. Khả năng đáp ứng

a) Thái độ phục vụ và năng lực của cán bộ công chức (CBCC)

- Thái độ làm việc của CBCC: 45 % công dân đánh giá CBCC nhiệt tình và 35 % rất nhiệt tình; bình thường 20 %; không nhiệt tình chiếm 0 %.

- Khả năng hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ: 55 % người dân đánh giá CBCC giải thích các thủ tục dễ hiểu; 35% đánh giá rất dễ hiểu; 10 % đánh giá mức độ trung bình.

- Cán bộ, công chức ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ: không có trường hợp, khi khảo sát cho biết có bắt gặp hiện tượng CBCC ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ không theo số thứ tự.

b) Thời gian tiếp nhận, xử lý và trả hồ sơ

- Thời gian chờ đợi để được tiếp nhận và trả hồ sơ: 85.% người dân trả lời phải chờ dưới 30 phút, 15 % phải chờ từ 30 phút đến 1 tiếng, có 0 % chờ trên 1 tiếng. Nguyên nhân phải chờ đợi lâu chủ yếu là do có nhiều người đến giao dịch cùng lúc, Không có trường hợp cho rằng vì CBCC xử lý chậm. Không có tình trạng người dân làm thủ tục bị công chức từ chối tiếp nhận hồ sơ vì sắp hết giờ làm việc.

c) Tình hình tiếp nhận và xử lý hồ sơ

- Số lần nộp hồ sơ trước khi được tiếp nhận, giải quyết: 100 % công dân chỉ thực hiện, hoàn chỉnh hồ sơ 01 lần, trước khi hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết; 0 % phải hoàn thiện hồ sơ đến lần thứ hai.

Không có trường hợp phải bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ sau khi hồ sơ đã được tiếp nhận.

- Thời gian được trả hồ sơ so với hạn: phần lớn kết quả được trả đúng hạn; không có trường hợp phản ánh bị trả hồ sơ trễ hạn.

- Đánh giá về thời gian xử lý hồ sơ: 73% đánh giá việc xử lý hồ sơ đúng quy định; 27 % đánh giá nhanh và 0% đánh giá chậm và người dân mong muốn được rút ngắn thời gian hơn nữa.

d) Thời gian phải chờ để nhận được kết quả

- Tất cả người dân (100 %) nhận được kết quả đúng hạn và sớm hạn; 0 % trả lời CBCC không viết phiếu hạn.

- Đánh giá về thời gian giải quyết: 100 % đánh giá thời gian xử lý hồ sơ theo quy định hiện nay là “hợp ý và nhanh”; 0 % đánh giá thời gian xử lý như hiện nay là “lâu”;

Bảng 2: Thời gian nhận/trả kết quả

Nội dung	Tỷ lệ %
1. Thời gian nhận được hồ sơ	
Sớm hạn	95
Đúng hạn	5
Trễ hạn	0
Không hạn ngày, cán bộ gọi	0
2. Nhận xét của người dân về thời gian xử lý hiện nay	
Lâu	
Hợp lý	73
Nhanh	27
3. Lý do trả trễ hạn	
Do hồ sơ phức tạp, cần xử lý thêm	
Do công chức không làm văn bản yêu cầu bổ sung , hoàn thiện hồ sơ theo quy định	
Do công chức trả hồ sơ đi vắng	
Do bộ phận chuyên môn chưa xử lý xong hồ sơ	
Do công chức gợi ý ông/bà tặng quà biếu, phong bì	
Khác (cán bộ không giải thích, không rõ ý do, đợi cấp trên xử lý...)	

e) Ý kiến đề xuất của người dân để công chức đáp ứng tốt hơn mong muốn của người dân trong thời gian tới

Không có ý kiến đối với thái độ, năng lực, trách nhiệm làm việc của công chức. Rất nhiều ý kiến của công dân cho rằng cán bộ, công chức hiện nay đã thực hiện rất tốt việc phục vụ nhân dân, vì vậy nên phát huy và duy trì.

1.3. Chi phí sử dụng dịch vụ

Bồi dưỡng cho CBCC trong quá trình giải quyết công việc ; Không có

1.4. Cơ chế phản hồi, góp ý

a) Các điều kiện đảm bảo cho công dân góp ý, khiếu nại, tố cáo: Đầy đủ

b) Việc tiếp thu, giải quyết những ý kiến đóng góp của người dân

Có 5%. trường hợp người dân tham gia khảo sát đã từng đóng góp ý kiến đối với việc giải quyết thủ tục, hồ sơ của CBCC. Trong đó, có 5%. trường hợp nói rằng ý kiến của họ đã được tiếp thu, giải quyết nhiệt tình.

c) Nguyên nhân người dân không tham gia đóng góp ý kiến

Bảng 3: Nguyên nhân người dân không tham gia góp ý

Nguyên nhân	Tỷ lệ (%)
Do không có gì cần góp ý	65
Do chất lượng dịch vụ cung ứng tốt	25
Do những thiếu sót chưa đến mức phải góp ý	10
Do ông/bà nghĩ rằng có góp ý, khiếu nại, tố cáo cũng không thay đổi được gì	
Khác	

Lý do không tham gia đóng góp ý kiến được người dân lựa chọn nhiều nhất là do không có gì cần góp ý (65%) và chất lượng dịch vụ cung ứng tốt (25%). Bên cạnh đó, vẫn còn một tỷ lệ nhỏ người dân cho rằng quá trình giải quyết thủ tục hồ sơ có thiếu sót nhưng chưa đến mức phải góp ý (10%).

1.5. Mức độ hài lòng chung

Kết quả cuộc khảo sát cho thấy, phần lớn công dân khá hài lòng và hài lòng đối với chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa (100%).

1.6. Ý kiến của người dân, tổ chức để nâng cao chất lượng dịch vụ: Không

2. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của công dân đối với việc giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực: Chứng thực

Đối tượng khảo sát là cá nhân đã trực tiếp giải quyết các TTHC liên quan đến lĩnh vực Chứng thực, tại Bộ phận một cửa năm 2023, với tổng số phiếu khảo sát là 30 phiếu

2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ

b) Tìm hiểu thông tin về thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện:

Kết quả khảo sát cho thấy, có 80 % công dân có tìm hiểu về thông tin liên quan đến thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện. Hình thức mà công dân lựa chọn tìm hiểu thông tin khá phong phú, trong đó: kênh thông tin được người dân sử dụng nhiều nhất là hỏi người thân, bạn bè (chiếm 45 .%); hỏi thông tin tại Bộ phận một cửa (50%). Các kênh thông tin điện tử được rất ít công dân sử dụng: kênh thông tin trên website:dichvucong.thanhhoa.gov.vn chiếm tỉ lệ 3 %; Cổng thông tin điện tử của UBND xã (2 %).

Đánh giá về mức độ đầy đủ và dễ hiểu của các kênh thông tin nêu trên, 93 % người dân đều cho biết các thông tin mà họ nhận được từ tất cả các hình thức đều đầy đủ và dễ hiểu. Tuy nhiên, từ kết quả trên cho thấy, người dân vẫn lựa chọn hình

thức truyền thống thay vì sử dụng, ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số. Như vậy, các cơ quan cung cấp dịch vụ công cần tuyên truyền, đồng thời có giải pháp thích hợp khuyến khích người dân tiếp cận, sử dụng ứng dụng công nghệ thông tin trong giao dịch với cơ quan nhà nước, đặc biệt trong thời điểm thực hiện chuyển đổi số hiện nay.

b) Về nơi tiếp nhận hồ sơ

- Cơ sở vật chất tại Bộ phận một cửa được công dân đánh giá rất cao, tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng đạt 95 % đến 100% ở tất cả các yếu tố từ diện tích, không gian đến bàn ghế, bút, máy tra cứu thông tin, nước uống hay vệ sinh công cộng...

- Đánh giá về tính minh bạch của thủ tục: 90 % người dân đánh giá quy trình thủ tục hồ sơ đã được niêm yết công khai, rõ ràng; 10 % người dân trả lời chưa để ý đến việc thủ tục có được niêm yết công khai hay không.

- Đánh giá về hình thức chờ đợi đến lượt được tiếp nhận hồ sơ: 100% người dân hài lòng.

- Về việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thông qua cổng dịch vụ công của tỉnh: chỉ có 35 % người dân thực hiện.

- Hình thức tìm hiểu quy trình giải quyết hồ sơ: 80 % người dân tìm hiểu về tình hình giải quyết hồ sơ của mình sau khi hồ sơ được tiếp nhận. Trong đó 75 % là hỏi trực tiếp công chức giải quyết hồ sơ. Lý do chủ yếu là cán bộ, công chức giải thích rõ ràng, đầy đủ.

c) Đề xuất của người dân về cơ sở vật chất, quy trình tiếp nhận và trả hồ sơ

Cuộc khảo sát thu được 30 / 30 phiếu (100%) ý kiến của người dân. Trong đó: UBND xã mua máy poto phục vụ người dân.

1.2. Khả năng đáp ứng

a) Thái độ phục vụ và năng lực của cán bộ công chức (CBCC)

- Thái độ làm việc của CBCC: 55 % công dân đánh giá CBCC nhiệt tình và 35 % rất nhiệt tình; bình thường 10 %; không nhiệt tình chiếm 0 %.

- Khả năng hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ: 55 % người dân đánh giá CBCC giải thích các thủ tục dễ hiểu; 35% đánh giá rất dễ hiểu; 10 % đánh giá mức độ trung bình.

- Cán bộ, công chức ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ: không có trường hợp, khi khảo sát cho biết có bắt gặp hiện tượng CBCC ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ không theo số thứ tự.

b) Thời gian tiếp nhận, xử lý và trả hồ sơ

- Thời gian chờ đợi để được tiếp nhận và trả hồ sơ: 87 % người dân trả lời phải chờ dưới 30 phút, 13 % phải chờ từ 30 phút đến 1 tiếng, có 0 % chờ trên 1 tiếng. Nguyên nhân phải chờ đợi lâu chủ yếu là do có nhiều người đến giao dịch cùng lúc, Không có trường hợp cho rằng vì CBCC xử lý chậm. Không có tình trạng người dân làm thủ tục bị công chức từ chối tiếp nhận hồ sơ vì sắp hết giờ làm việc.

c) Tình hình tiếp nhận và xử lý hồ sơ

- Số lần nộp hồ sơ trước khi được tiếp nhận, giải quyết: 100 % công dân chỉ thực hiện, hoàn chỉnh hồ sơ 01 lần, trước khi hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết; 0 % phải hoàn thiện hồ sơ đến lần thứ hai.

Không có trường hợp phải bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ sau khi hồ sơ đã được tiếp nhận.

- Thời gian được trả hồ sơ so với hạn: phần lớn kết quả được trả đúng hạn; không có trường hợp phản ánh bị trả hồ sơ trễ hạn .

- Đánh giá về thời gian xử lý hồ sơ: 55% đánh giá việc xử lý hồ sơ đúng quy định; 45 % đánh giá nhanh và 0% đánh giá chậm và người dân mong muốn được rút ngắn thời gian hơn nữa.

d) Thời gian phải chờ để nhận được kết quả

- Tất cả người dân (100 %) nhận được kết quả đúng hạn và sớm hạn; 0 % trả lời CBCC không viết phiếu hạn .

- Đánh giá về thời gian giải quyết: 100 % đánh giá thời gian xử lý hồ sơ theo quy định hiện nay là “hợp ý và nhanh”; 0 % đánh giá thời gian xử lý như hiện nay là “lâu”;

Bảng 2: Thời gian nhận/trả kết quả

Nội dung	Tỷ lệ %
1. Thời gian nhận được hồ sơ	
Sớm hạn	75
Đúng hạn	25
Trễ hạn	0
Không hạn ngày, cán bộ gọi	0
2. Nhận xét của người dân về thời gian xử lý hiện nay	
Lâu	
Hợp lý	70
Nhanh	30
3. Lý do trả trễ hạn	
Do hồ sơ phức tạp, cần xử lý thêm	
Do công chức không làm văn bản yêu cầu bổ sung , hoàn thiện hồ sơ theo quy định	
Do công chức trả hồ sơ đi vắng	
Do bộ phận chuyên môn chưa xử lý xong hồ sơ	
Do công chức gợi ý ông/bà tặng quà biếu, phong bì	
Khác (cán bộ không giải thích, không rõ ý do, đợi cấp trên xử lý...)	

e) Ý kiến đề xuất của người dân để công chức đáp ứng tốt hơn mong muốn của người dân trong thời gian tới

Không có ý kiến đối với thái độ, năng lực, trách nhiệm làm việc của công chức. Rất nhiều ý kiến của công dân cho rằng cán bộ, công chức hiện nay đã thực hiện rất tốt việc phục vụ nhân dân, vì vậy nên phát huy và duy trì.

1.3. Chi phí sử dụng dịch vụ

Bồi dưỡng cho CBCC trong quá trình giải quyết công việc ; Không có

1.4. Cơ chế phản hồi, góp ý

a) Các điều kiện đảm bảo cho công dân góp ý, khiếu nại, tố cáo; Đầy đủ

b) Việc tiếp thu, giải quyết những ý kiến đóng góp của người dân

Có 5%. trường hợp người dân tham gia khảo sát đã từng đóng góp ý kiến đối với việc giải quyết thủ tục, hồ sơ của CBCC. Trong đó, có 5%. trường hợp nói rằng ý kiến của họ đã được tiếp thu, giải quyết nhiệt tình.

c) Nguyên nhân người dân không tham gia đóng góp ý kiến

Bảng 3: Nguyên nhân người dân không tham gia đóng góp ý kiến

Nguyên nhân	Tỷ lệ (%)
Do không có gì cần góp ý	65
Do chất lượng dịch vụ cung ứng tốt	30
Do những thiếu sót chưa đến mức phải góp ý	5
Do ông/bà nghĩ rằng có góp ý, khiếu nại, tố cáo cũng không thay đổi được gì	
Khác	

Lý do không tham gia đóng góp ý kiến được người dân lựa chọn nhiều nhất là do không có gì cần góp ý (65%) và chất lượng dịch vụ cung ứng tốt (30%). Bên cạnh đó, vẫn còn một tỷ lệ nhỏ người dân cho rằng quá trình giải quyết thủ tục hồ sơ có thiếu sót nhưng chưa đến mức phải góp ý (5 %).

1.5. Mức độ hài lòng chung

Kết quả cuộc khảo sát cho thấy, phần lớn công dân khá hài lòng và hài lòng đối với chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa (100%).

1.6. Ý kiến của người dân, tổ chức để nâng cao chất lượng dịch vụ: Không

III. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Đánh giá chung

- **Ưu điểm:** Năm 2023 công tác cải cách hành chính đã được sự xã quan tâm triển khai thực hiện, với nhiều giải pháp đồng bộ, hiệu quả, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước. Nền hành chính đã được chuyển biến tích cực theo nền hành chính phục vụ chuyên nghiệp, hiện đại, năng động, trách nhiệm, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của người dân và xã hội và phát triển kinh tế xã hội trên địa bàn xã, giúp cơ quan hành chính nhà nước xây dựng cung ứng dịch vụ hành chính công có chất lượng, đồng thời có cơ sở điều chỉnh mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính phù hợp, đáp ứng yêu cầu, mong đợi của người dân.

- **Hạn chế, khó khăn:** Nguồn kinh phí triển khai chưa có, các phương tiện, trang thiết bị phục vụ tổ chức, người dân và doanh nghiệp chưa đầy đủ như : máy vi tính cũ chậm, máy photo chưa có.

2. Đề xuất, kiến nghị

- Tiếp tục đẩy mạnh hơn nữa công nghệ thông tin trong hoạt động cơ quan hành chính nhà nước, góp phần thực hiện mục tiêu hiện đại hóa nền hành chính và xây dựng chính quyền điện tử, đẩy mạnh việc triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4

nhằm tạo sự minh bạch trong cung cấp dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Tạo điều kiện bố trí kinh phí phù hợp cho hoạt động triển khai đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm góp phần thực hiện thành công mục tiêu xây dựng nền hành chính phục vụ theo chương trình Tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2021-2030 theo Nghị quyết 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ./.

Nơi nhận:

- UBND Huyện Hoằng Hóa (B/c);
- Phòng Nội vụ Huyện Hoằng Hóa (B/c);
- Thường trực ĐU-HĐND-UBND xã(B/c);
- Công chức chuyên môn ;
- Lưu VT .

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn An

**DANH SÁCH CÁC TỔ CHỨC, CÁC NHÂN LẤY PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG LĨNH VỰC HỘ TỊCH
(TỪ NGÀY 01/01 ĐẾN 30/10/2023)**

Mã số phiếu	Mã hồ sơ	Tên đơn vị/tên TTHC	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan tiếp nhận chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả		
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	000.14.26.H56-230104-0001	Liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, cấp Thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi	Lê Thị Lan	Thôn Hà Nội 0367959918	Tư Pháp – Hộ tịch	04/01/2023	11/02/2023	24/01/2023
2	000.14.26.H56-230104-1001	Đăng ký khai tử	Lê Thị Huệ	Thôn nam Thọ 0356426913	Tư Pháp – Hộ tịch	04/01/2023	05/01/2023	04/01/2023
3	000.14.26.H56-230110-1003	Đăng ký lại khai sinh	Nguyễn Văn Hòa	Thôn Ba Đình 0971682988	Tư Pháp – Hộ tịch	10/1/2023	17/01/2023	11/01/2023
4	000.14.26.H56-230111-1001	Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân	Đặng Văn Luân	0397631110	Tư Pháp – Hộ tịch	11/01/2023	16/01/2023	12/01/2023
5	000.14.26.H56-230127-1001	Đăng ký lại khai sinh	Nhữ Thị Yên	Thôn Nam Bình 0369244372	Tư Pháp – Hộ tịch	17/01/2023	14/02/2023	17/01/2023
6	000.14.26.H56-230203-1004	Cấp bản sao trích lục hộ tịch	Hồ Văn Sâm	Thôn nam Bình 0964663784	Tư Pháp – Hộ tịch	03/02/2023	06/02/2023	06/02/2023
7	000.14.26.H56-230221-1001	Đăng ký kết hôn	Phạm Tuấn Anh	0964663784	Tư Pháp – Hộ tịch	21/02/2023	22/02/2023	22/02/2023
8	000.14.26.H56-230222-1002	Đăng ký lại kết hôn	Nguyễn Văn Duyên	Thôn Hà Nội 0356885649	Tư Pháp – Hộ tịch	22/02/2023	01/3/2023	23/02/2023
9	000.14.26.H56-230222-1004	Đăng ký lại khai sinh	Nguyễn Phương Thúy	Thôn Nam Thọ 0915662781	Tư Pháp – Hộ tịch	22/02/2023	01/03/2023	23/02/2023
10	000.14.26.H56-230223-1002	Cấp bản sao trích lục hộ tịch	Nguyễn Đức Mạnh	0971867312	Tư Pháp – Hộ tịch	23/02/2023	24/02/2023	24/02/2023
11	000.14.26.H56-230223-1006	Đăng ký khai tử	Lê Thị Hồng	0984177228	Tư Pháp – Hộ tịch	23/02/2023	24/02/2023	24/02/2023
12	000.14.26.H56-230224-0001	Liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, cấp Thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi	Phan Đình Thơ	Thôn ba Đình 0358487926	Tư Pháp – Hộ tịch	24/02/2023	17/03/2023	27/02/2023
13	000.14.26.H56-230227-1001	Đăng ký kết hôn	Đặng Quốc Trí	Thôn nam Thọ 0981818161	Tư Pháp – Hộ tịch	27/02/2023	28/02/2023	28/02/2023
14	000.14.26.H56-230227-1002	Đăng ký khai tử	Nguyễn Thị Toán	Thôn Đức Thành 0329282358	Tư Pháp – Hộ tịch	27/02/2023	28/02/2023	28/02/2023
15	000.14.26.H56-	Thủ tục cấp Giấy xác nhận tình	Nguyễn Trung Hiếu	Thôn ba Đình	Tư Pháp – Hộ tịch	06/03/2023	09/03/2023	07/03/2023

Mã số phiếu	Mã hồ sơ	Tên đơn vị/tên TTHC	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan tiếp nhận chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả		Trả kết quả
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	230306-1001	trạng hôn nhân		0981680668				
16	000.14.26.H56-230308-1002	Cấp bản sao trích lục hộ tịch	Nguyễn Đình Thành	Thôn ba Đình 0977809756	Tư Pháp – Hộ tịch	08/03/2023	09/03/2023	08/03/2023
17	000.14.26.H56-230309-1001	Đăng ký khai tử	Lê Thị Thu	Thôn nam Thọ 0376374526	Tư Pháp – Hộ tịch	09/03/2023	10/03/2023	10/03/2023
18	000.14.26.H56-230403-1001	Đăng ký khai sinh	Nguyễn Văn An	Thôn Nam Thọ 0339798981	Tư Pháp – Hộ tịch	03/04/2023	04/03/2023	04/03/2023
19	000.14.26.H56-230404-1001	Đăng ký kết hôn	Đào Xuân Tiến	Thôn nam Bình 0933834439	Tư Pháp – Hộ tịch	04/04/2023	05/04/2023	05/04/2023
20	000.14.26.H56-230412-1002	Cấp bản sao trích lục hộ tịch	Lê Văn Lành	Thôn ba Đình 0389260541	Tư Pháp – Hộ tịch	13/04/2023	14/04/2023	14/04/2023
21	000.14.26.H56-230504-1003	Thủ tục thay đổi, cải chính, bổ sung thông tin hộ tịch	Nguyễn Thị Quyên	Thôn nam Thọ 0967704184	Tư Pháp – Hộ tịch	06/5/2023	10/05/2023	08/05/2023
22	000.14.26.H56-230510-1002	Đăng ký lại khai sinh	Lê Nguyên Thuận	Thôn Hà Nội 0867437193	Tư Pháp – Hộ tịch	10/05/2023	17/05/2023	11/05/2023
23	000.14.26.H56-230515-1005 000.14.26.H56-230515-1005	Đăng ký lại khai sinh	Nguyễn Thị Vân	Thôn nam Thọ 0364436149	Tư Pháp – Hộ tịch	15/05/2023	22/05/2023	16/05/2023
24	000.14.26.H56-230531-1001	Thủ tục thay đổi, cải chính, bổ sung thông tin hộ tịch	Lê Thị Mai	Thôn Đức Thành 0348114395	Tư Pháp – Hộ tịch	31/05/2023	05/06/2023	01/06/2023
25	000.14.26.H56-230612-1004	Cấp bản sao trích lục hộ tịch	Phan Thị Thủy	Thôn Ba Đình 0867536320	Tư Pháp – Hộ tịch	12/06/2023	13/06/2023	13/06/2020 23
26	000.14.26.H56-230718-1001	Đăng ký kết hôn	Mai Xuân Thị nh	Thôn Hà Nội 0971893325	Tư Pháp – Hộ tịch	18/07/2023	19/07/2023	19/07/2020 23
27	000.14.26.H56-230802-1002	Đăng ký lại khai sinh	Nhữ Xuân Phúc	thônBa Đình 0869461543	Tư Pháp – Hộ tịch	03/08/2023	10/08/2023	04/08/2023
28	000.14.26.H56-230818-1001	Xác nhận tình trạng hôn nhân	Nhữ Quang Bé	Thôn Ba Đình 0378739646	Tư Pháp – Hộ tịch	18/08/2023	23/08/2023	21/08/2023

Mã số phiếu	Mã hồ sơ	Tên đơn vị/tên TTHC	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan tiếp nhận chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả		Trả kết quả
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
29	000.14.26.H56- 230828-1002	Đăng ký lại khai sinh	Nguyễn Văn Cần	Thành Phố HCM 0908603524	Tư Pháp – Hộ tịch	28/08/2023	06/09/2023	29/08/2023
30	000.14.26.H56- 231004-1002	Cấp bản sao trích lục hộ tịch	Đặng Thị Thanh Lam	Thôn nam Thọ 0976277532	Tư Pháp – Hộ tịch	04/10/2023	05/10/2023	05/10/2023

**DANH SÁCH CÁC TỔ CHỨC, CÁC NHÂN LẤY PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG LĨNH VỰC CHỨNG THỰC
(TỪ NGÀY 01/01 ĐẾN 30/10/2023)**

Mã số phiếu	Mã hồ sơ	Tên đơn vị/tên TTHC	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan tiếp nhận chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả		Trả kết quả
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	000.14.26.H56-230109-0001	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Nguyễn Thị Lan	Thôn Nam Bình, xã Hoàng Cát 0363912094	Tư pháp – Hộ Tịch	09/01/2023	10/01/2023	09/01/2023
2	000.14.26.H56-230116-0001	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Nguyễn Văn Tuynh	Thôn Hà Nội, xã Hoàng Cát 0865100292	Tư pháp – Hộ Tịch	16/01/2023	17/01/2023	16/01/2023
3	000.14.26.H56-230131-0001	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Nguyễn Bá Hiếu	Thôn Nam Bình, xã Hoàng Cát 0972704681	Tư pháp – Hộ Tịch	31/01/2023	01/02/2023	31/01/2023
4	000.14.26.H56-230207-1001	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Phạm Văn Tý	Thôn Ba Đình, xã Hoàng Cát 0987841100	Tư pháp – Hộ Tịch	07/02/2023	08/02/2023	07/02/2023
5	000.14.26.H56-230222-1001	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Nguyễn Văn Đệ	Thôn Hà Nội, xã Hoàng Cát 0961611919	Tư pháp – Hộ Tịch	22/02/2023	23/02/2023	22/02/2023
6	000.14.26.H56-230313-1001	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Lê Văn Lưu	Thôn Đức Thành 03213031254	Tư pháp – Hộ Tịch	13/03/2023	14/03/2023	13/03/2023
7	000.14.26.H56-230307-1004	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Trần Thị Chuyên	Thôn Ba Đình 0962104567	Tư pháp – Hộ Tịch	07/03/2023	08/03/2023	07/03/2023
8	000.14.26.H56-230320-1002	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ	Nhữ Thị Phương	03754682125	Tư pháp – Hộ Tịch	20/03/2023	21/03/2023	20/03/2023

Mã số phiếu	Mã hồ sơ	Tên đơn vị/tên TTHC	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan tiếp nhận chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả		Trả kết quả
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận						
9	000.14.26.H56-230324-1002	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Trần Thị Thu	0973207311	Tư pháp – Hộ Tịch	24/03/2023	27/03/2023	24/03/2023
10	000.14.26.H56-230417-1002	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Lê Thị Nguyệt	0962446809	Tư pháp – Hộ Tịch	17/04/2023	18/04/2023	17/04/2023
11	000.14.26.H56-230420-1001	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Nhữ Tiến Bách	0339552855	Tư pháp – Hộ Tịch	20/04/2023	21/04/2023	20/04/2023
12	000.14.26.H56-230421-1001	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Đặng Văn Dũng	0974635949	Tư pháp – Hộ Tịch	21/04/2023	24/04/2023	21/04/2023
13	000.14.26.H56-230428-1002	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Trần Thị Thúy	Thôn Hà Nội xã Hoàng Cát 0372777142	Tư pháp – Hộ Tịch	04/05/2023	05/05/2023	04/05/2023
14	000.14.26.H56-230517-1002	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Nguyễn Thị Hà	0862307751	Tư pháp – Hộ Tịch	17/05/2023	18/05/2023	17/05/2023
15	000.14.26.H56-230612-1007	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Đặng Quốc Huy	0948241345	Tư pháp – Hộ Tịch	12/06/2023	13/06/2023	12/06/2023
16	000.14.26.H56-230626-000	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ	Lê Thị Huệ	0356426913	Tư pháp – Hộ Tịch	26/06/2023	27/06/2023	26/06/2023

Mã số phiếu	Mã hồ sơ	Tên đơn vị/tên TTHC	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan tiếp nhận chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả		Trả kết quả
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận						
17	000.14.26.H56-230626-0002	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Ninh Thị Loan	0326862546	Tư pháp – Hộ Tịch	26/06/2023	27/06/2023	26/06/2023
18	000.14.26.H56-230703-0001	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Nguyễn Xuân Diên	Thôn Đức Thành, xã Hoằng Cát 0374361102	Tư pháp – Hộ Tịch	03/07/2023	04/07/2023	03/07/2023
19	000.14.26.H56-230717-0001	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Lê Trọng Cô ông	Thôn Ba Đình, xã Hoằng Cát 0363113546	Tư pháp – Hộ Tịch	17/07/2023	18/07/2023	17/07/2023
20	000.14.26.H56-230717-0003	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Lê Ngọc Hoa	Thôn Nam Thọ 0962015426	Tư pháp – Hộ Tịch	17/07/2023	18/07/2023	17/07/2023
21	000.14.26.H56-230731-0002	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Nguyễn Thị Vân Anh	Thôn Hà Nội 0923966716	Tư pháp – Hộ Tịch	31/07/2023	01/08/2023	31/07/2023
22	000.14.26.H56-230807-0001	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Nguyễn Xuân Thế	Thôn nam Bình 0338589634	Tư pháp – Hộ Tịch	07/08/2023	08/08/2023	07/08/2023
23	000.14.26.H56-230815-0001	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Đặng Thị Thường	Thôn Nam Thọ 0395886631	Tư pháp – Hộ Tịch	15/08/2023	16/08/2023	15/08/2023
24	000.14.26.H56-230815-0002	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ	Phạm Thị Quyên	Thôn Đức Thành 03825943369	Tư pháp – Hộ Tịch	15/08/2023	16/08/2023	15/08/2023

Mã số phiếu	Mã hồ sơ	Tên đơn vị/tên TTHC	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan tiếp nhận chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả		Trả kết quả
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận						
25	000.14.26.H56-230922-1001	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Vũ Thị Thắng	Thôn Ba Đình0362514735	Tư pháp – Hộ Tịch	22/09/2023	25/09/2023	22/09/2023
26	000.14.26.H56-230922-1002	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Lê Văn Thao	0982172456	Tư pháp – Hộ Tịch	22/09/2023	25/09/2023	22/09/2023
27	000.14.26.H56-230925-1003	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Trần Văn Dũng	Thôn Ba Đình0357340947	Tư pháp – Hộ Tịch	25/09/2023	26/09/2023	25/09/2023
28	000.14.26.H56-231011-1004	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Phạm Văn Hùng	Thôn Hà Nội0978676032	Tư pháp – Hộ Tịch	13/10/2023	16/10/2023	13/10/2023
29	000.14.26.H56-231016-1002	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Hoàng Thị Xuân	Thôn Đức Thành03512031	Tư pháp – Hộ Tịch	16/10/2023	17/10/2023	16/10/2023
30	000.14.26.H56-231027-1003	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	Lê Thị Thu	Thôn Nam Thọ 0376374526	Tư pháp – Hộ Tịch	27/10/2023	30/10/2023	27/10/2023

