

Số: /BC-UBND

Hoàng Cát, ngày tháng 11 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ công đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn xã Hoàng Cát

Thực hiện Quyết định số 01/QĐ-UBND ngày 02/01/2024 của UBND xã Hoàng Cát về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm (CCHC) 2024. Chủ tịch UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 08/KH-UBND ngày 08/01/2024 triển khai 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 2024. Trên cơ sở kết quả khảo sát, UBND xã báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. 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 2024, UBND xã lựa chọn 02 lĩnh vực/02 bộ phận chuyên môn để tiến hành khảo sát lĩnh vực: Hộ tịch (Cấp bản sao hộ tịch) và lĩnh vực Chứng thực.

Địa bàn lựa chọn để tiến hành khảo sát: Tại UBND xã và khảo sát trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã.

3. Xác định đối tượng

- Đơn vị được giao thực hiện điều tra, khảo sát: UBND xã Hoàng Cát.

- 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 gồm lĩnh vực Hộ tịch (Thủ tục Cấp bản sao hộ tịch) và lĩnh vực Chứng thực tại Bộ phận Một cửa của UBND xã Hoàng Cát trong khoảng thời gian từ ngày 01/01/2024 đến ngày 30/10/2024.

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: Chứng thực: 30 mẫu; Hộ tịch: 30 mẫu). do đến thời điểm lấy phiếu thủ tục Đăng ký cấp bản sao hộ tịch có 30 hồ sơ.

- 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 công dân cung cấp 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:

+ *Tiếp cận thông tin*: 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; niềm yết, công khai TTHC.

+ *Khả năng đáp ứng dịch vụ*: 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.

+ *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.

+ *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. Trong đó: phiếu thu được tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. 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: Chứng thực	30	30
Lĩnh vực: Hộ tịch	60	60

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, cụ thể: Thủ tục cấp bản sao hộ tịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả năm 2024, với tổng số phiếu khảo sát là 30 phiếu;

1.1. Tiếp cận thông tin

a) Theo dõi đối với chính sách công

Kết quả khảo sát cho thấy, 75,2% công dân rất quan tâm theo dõi; 24,7% công dân quan tâm theo dõi có tìm hiểu về thông tin liên quan đến thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện. Hình thức mà công dân theo dõi thông qua cả hình thức đọc báo, nghe đài, xem trên ti vi, trên mạng internet. Trong đó: kênh thông tin được người dân sử dụng nhiều nhất là hỏi thông tin qua chính quyền, công chức (82,3%), hỏi người thân, bạn bè (chiếm 4,4%); các kênh thông tin điện tử được rất nhiều công dân sử dụng: Kênh thông tin qua mạng internet (chiếm tỉ lệ 12,3%); Trang thông tin điện tử của UBND xã (1%); Báo điện tử (0%); Qua đài, ti vi, báo cáo (0%)

Đánh giá về mức độ theo dõi, 75,2% công dân rất quan tâm theo dõi; 24,7% công dân quan tâm theo dõi có tìm hiểu về thông tin liên quan đến thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện; 0% không quan tâm; 0% khá quan tâm theo dõi. Áp dụng chuyển đổi số vào thực hiện, 100% người dân chọn ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số để thực hiện, do vậy đã đồng bộ tất cả các hồ sơ mà người dân giao dịch.

b) Hình thức cung cấp thông tin

- Các hình thức được tiếp cận thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã; hội nghị, thông báo tại khu dân cư; chính quyền, công chức; người thân, bạn bè; đài, ti vi, báo chí; mạng internet (Trang thông tin điện tử...) và các hình thức khác được người dân đánh giá là rất phù hợp đạt 100%.

- Quá trình giải quyết TTHC tại địa phương được công dân đánh giá không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân; không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

c) Hình thức giải quyết TTHC

- Hình thức giải quyết trực tiếp (tại cơ quan nhà nước) có 26,3% đánh giá rất phù hợp với nội dung nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính; 42,9% người dân đánh giá không phù hợp; 30,8% đánh giá phù hợp.

- 100% người dân đánh giá rất phù hợp với nội dung nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến toàn trình (tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet)

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến một phần (một số công việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước và một số công việc qua mạng

internet) được người dân đánh giá rất phù hợp 100%.

Trải nghiệm đối với giải quyết TTHC được người dân đánh giá cụ thể như sau: Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh 15%; giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện 25,7%; giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã 100%; hỏi chính quyền, công chức về chính sách, thủ tục hành chính là 100%; đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính 0%; ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, thủ tục hành chính 0%

d) Đánh giá mức độ hài lòng

Cuộc khảo sát thu được 30/30 phiếu đạt 100% ý kiến của người dân. Kết quả đánh giá của người dân đến giao dịch ở mức độ “Không hài lòng” 0%; Mức độ “Bình thường” 0%; Mức độ “Hài lòng” 4,4%; Mức độ “Rất hài lòng” 95,6%.

1.2. Khả năng đáp ứng dịch vụ

Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan nhà nước) được nhân dân đánh giá ở mức không hài lòng 12,3%; ở mức bình thường 87,7%; Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến toàn trình (tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet) được nhân dân đánh giá 100% ở mức rất hài lòng; Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến một phần (một số công việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước và một số công việc qua mạng internet) được nhân dân đánh giá 100% ở mức rất hài lòng.

a) Tiếp cận dịch vụ

- Kết quả khảo sát cho thấy, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy có 100% công dân rất hài lòng.

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

Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn. (*Máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hòa, quạt mát*)

b) Thủ tục hành chính

- Các TTHC được UBND xã niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.

- Các TTHC, đóng phí, lệ phí, được giải quyết được thực hiện đúng quy định và theo yêu cầu hướng dẫn của Công chức, do vậy tỷ lệ người dân đánh giá rất hài lòng đạt 100%; tỷ lệ rất không hài lòng 0%; tỷ lệ không hài lòng 0%; tỷ lệ bình thường 0%; tỷ lệ hài lòng 0%.

- Thời hạn giải quyết TTHC cho người dân được thực hiện đảm bảo đúng

thời gian, không có hồ sơ quá hạn; có 86,6% hồ sơ được trả trước hạn, 13,4% hồ sơ được trả đúng hạn, không có hồ sơ quá hạn, 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) Giải quyết công việc

- Trên cơ sở chức năng nhiệm vụ, UBND xã đã phân công Công chức chuyên môn thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, qua tổng hợp Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân được công dân đánh giá rất hài lòng đạt tỷ lệ 100%.

- 100% công dân đánh giá Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.

- 100% Công chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tỷ lệ người dân đánh giá rất hài lòng đạt 100%; tỷ lệ rất không hài lòng 0%; tỷ lệ không hài lòng 0%; tỷ lệ bình thường 0%; tỷ lệ hài lòng 0%.

d) Kết quả giải quyết TTHC

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn. 100% người dân nhận được kết quả đúng hạn và sớm hạn; không có hồ sơ quá hạn; 0% trả lời CBCC không viết phiếu hẹn (người dân chỉ nhận được kết quả khi cơ quan nhà nước giải quyết xong), do vậy tỷ lệ người dân đánh giá rất hài lòng đạt 100%; tỷ lệ rất không hài lòng 0%; tỷ lệ không hài lòng 0%; tỷ lệ bình thường 0%; tỷ lệ hài lòng 0%.

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác, đảm bảo tính công bằng qua được người dân đánh giá tỷ lệ rất hài lòng đạt 100%.

1.3. Chi phí sử dụng dịch vụ

Công chức giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện đúng quy định, việc bồi dưỡng cho CBCC trong quá trình giải quyết công việc trong năm 2024 tại UBND xã Hoàng Cát .

Qua tổng hợp không có phiếu nào ghi đưa tiền ngoài quy định cho CBCC trong quá trình giải quyết hồ sơ công việc.

1.4. Cơ chế phản hồi, góp ý

a) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

- Công tác tiếp nhận, phản ánh kiến nghị trong năm 2024 UBND xã Hoàng Cát không có phản ánh, kiến nghị; Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Trang thông tin điện tử của xã, Nhóm Zalo và trực tiếp tại UBND xã giúp cho người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng hơn.

- Công tác tiếp nhận, phản ánh, kiến nghị được Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.

- Kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân được Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo cho người dân kịp thời, do vậy tỷ lệ người dân đánh giá rất hài lòng đạt 100%; tỷ lệ rất không hài lòng 0%; tỷ lệ không hài lòng 0%; tỷ lệ bình thường 0%; tỷ lệ hài lòng 0%.

b) Các điều kiện đảm bảo cho công dân góp ý, khiếu nại, tố cáo

Các điều kiện, cơ sở vật chất tại địa phương đảm bảo đầy đủ cho người dân đến góp ý, khiếu nại, tố cáo.

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

Năm 2024 không có 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.

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

Lý do không tham gia đóng góp ý kiến được người dân lựa chọn nhiều nhất là do không có gì cần góp ý (100%) và chất lượng dịch vụ cung ứng tốt (100%)

Bảng 2: Nguyên nhân người dân không tham gia góp ý

Nguyên nhân	Tỷ lệ (%)
Do không có gì cần góp ý	100
Do chất lượng dịch vụ cung ứng tốt	0
Do những thiếu sót chưa đến mức phải góp ý	0
Do ông/bà nghĩ rằng có góp ý, khiếu nại, tố cáo cũng không thay đổi được gì	0
Khác	0

1.5. Mức độ hài lòng chung.

Kết quả cuộc khảo sát cho thấy, phần lớn công dân rất 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

- 100% ý kiến mong muốn nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.

- 100% ý kiến mong muốn tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.

- 100% ý kiến mong muốn mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.

- 100% ý kiến mong muốn nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.

- 100% ý kiến mong muốn tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.

- 100% ý kiến mong muốn nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.

- 100% ý kiến mong muốn nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.

- 100% ý kiến mong muốn tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.

- 100% ý kiến rất mong muốn nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- 100% ý kiến mong muốn nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.

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

2.1. Về tiếp cận thông tin:

- Về tìm hiểu thông tin, trình tự hồ sơ trước khi thực hiện các TTHC đã có 100% người dân tìm hiểu.

- Các hình thức được tiếp cận thông tin về các chính sách qua loa phát thanh của xã; hội nghị, thông báo tại khu dân cư; chính quyền, công chức; người thân, bạn bè; đài, ti vi, báo chí; mạng internet (Trang thông tin điện tử...) và các hình thức khác.

- Các hình thức tìm hiểu thông tin và chất lượng của các kênh thông tin các TTHC hầu như hỏi trực tiếp công chức tiếp nhận hồ sơ.

- Các TTHC đều được niêm yết công khai trên trang thông tin điện tử và tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Vị trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả rất thuận tiện, dễ tìm.

- Hình thức chờ tiếp nhận và trả kết quả đều phải chờ lần lượt ai đến trước giải quyết trước, ai đến sau giải quyết sau.

- Mức độ hài lòng của người dân về cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 100% người dân đều hài lòng và rất hài lòng.

- Số người tìm hiểu hồ sơ sau khi được tiếp nhận là 100%, số người không tìm hiểu 0%.

- Hình thức tìm hiểu thông tin của người dân đều qua hỏi trực tiếp cán bộ, công chức giải quyết hồ sơ, tìm hiểu qua dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Thanh Hóa và dịch vụ công quốc gia.

- Chất lượng thông tin đều rõ ràng. Không có hồ sơ nào đề xuất liên quan đến việc tiếp nhận và trả kết quả.

- Không có ý kiến đề xuất đến việc nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2.2. Về khả năng đáp ứng dịch vụ:

- Có 100% phiếu trả lời CBCC tiếp cận dịch vụ rất hài lòng.
- Cơ sở vật chất trang thiết bị phục vụ cho người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.
- Các thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.
- Các TTHC, đóng phí, lệ phí, được giải quyết đúng quy định và theo yêu cầu hướng dẫn.
- Thời hạn giải quyết TTHC cho người dân được thực hiện đảm bảo đúng thời gian, không có hồ sơ quá hạn.
- Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân, hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.
- 100% người dân nhận được kết quả đúng hạn và sớm hạn; không có hồ sơ quá hạn.
- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác, đảm bảo tính công bằng.
- Công tác tiếp nhận, phản ánh, kiến nghị được Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.
- Kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân được Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo cho người dân kịp thời.
- Tất cả công dân đến giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đều hài lòng và rất hài lòng với cách giải quyết của CBCC.
- 100% ý kiến của người dân, tổ chức mong muốn và rất mong muốn nâng cao chất lượng dịch vụ đối với việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trong giải quyết các TTHC.
- Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân và tổ chức trong thời gian tới cần phải tăng cường rà soát, bãi bỏ những TTHC rườm rà, không cần thiết mà nhân dân đang mong muốn.

III. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Đánh giá chung

- Ưu điểm:

Năm 2024 công tác cải cách hành chính đã được UBND xã triển khai thực hiện nghiêm túc, đúng quy định, với nhiều giải pháp đồng bộ, hiệu quả, tạo sự

chuyển biến mạnh mẽ trong hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước ở địa phương. Vì vậy công tác CCHC đã có chuyển biến tích cực theo hướng nền hành chính phục vụ, chuyên nghiệp, hiện đại, năng động, trách nhiệm, đáp ứng ngày càng tốt hơn đối với yêu cầu của người dân và xã hội góp phần vào sự phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn xã; giúp cơ quan hành chính nhà nước xây dựng, cung ứng các 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.

Quá trình triển khai đã có sự phối hợp chặt chẽ và sự tham gia tích cực, có trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương.

- Hạn chế, khó khăn:

Việc triển khai lấy phiếu năm 2024 gặp phải một số khó khăn, hạn chế trong quá trình triển khai, như nguồn kinh phí triển khai chưa có. Ngoài ra, đây là một nội dung nhạy cảm, gây tâm lý e ngại cho người dân trong quá trình trả lời phiếu. Công tác tuyên truyền đã được thông tin trên hệ thống loa truyền thanh, tuy nhiên vẫn còn chưa thường xuyên.

2. Đề xuất, kiến nghị: Không có.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện lấy phiếu sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 trên địa bàn xã Hoàng Cát. UBND xã Hoàng Cát báo cáo kết quả về UBND huyện có cơ sở tổng hợp./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (b/c);
- T.Tr Đảng ủy-HĐND (b/c);
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn An

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ HOÀNG CÁT**

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

DANH SÁCH LẤY PHIẾU ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN NĂM 2024
(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày 08 /11/2024 của Chủ tịch UBND xã Hoàng Cát)

STT	Mã hồ sơ	Họ tên chủ hồ sơ	Địa chỉ chủ hồ sơ	Nội dung hồ sơ	Ngày tiếp nhận	Ngày hẹn trả	Ngày có kết quả
I.	LĨNH VỰC CHỨNG THỰC						
1	06	Phạm Văn Lĩnh	Đức Thành	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	02/01	02/01	02/01
2	13	Lê Văn Duẩn	Hà Nội	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	04/01	04/01	04/01
3	23	Vũ Hùng Mạnh	Đức Thành	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	12/01	12/01	12/01
4	34	Lê Xuân Hải	Ba Đình	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	27/01	27/01	27/01
5	46	Lê Ngọc Thuần	Đức Thành	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	19/02	19/02	19/02
6	48	Đặng Xuân Quyền	Đức Thành	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	21/02	21/02	21/02
7	67	Hồ Văn Đô	Nam Bình	chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức	07/03	07/03	07/03

				có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận			
8	80	Vũ Văn Ton	Hà Nội	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	20/03	20/03	20/03
9	86	Phan Văn Chung	Ba Đình	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	25/03	25/03	25/03
10	89	Nhữ Tiến Bách	Ba Đình	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	29/03	29/03	29/03
11	100	Nguyễn Thị Thoa	Nam Bình	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	16/04	16/04	16/04
12	111	Phan Thị Ngọc	Ba Đình	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	02/05	02/05	02/05
13	119	Mai Xuân Yên	Hà Nội	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	08/05	08/05	08/05
14	126	Lê Văn Quế	Ba Đình	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	17/05	17/05	17/05
15	128	Nguyễn Hải Thanh	Nam Thọ	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	17/05	17/05	17/05
16	133	Nguyễn Văn Nhân	Nam Thọ	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	21/05	21/05	21/05
17	142	Lê Văn Quỳnh	Nam Bình	chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp	28/05	28/05	28/05

				hoặc chứng nhận			
18	147	Nguyễn Ngọc Niên	Đức Thành	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	06/6	06/6	06/6
19	155	Phan Thị Tâm	Nam Thọ	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	13/06	13/06	13/06
20	159	Lê Xuân Khảm	Nam Bình	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	26/06	26/06	26/06
21	165	Hà Thị Lượng	Đức Thành	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	08/07	08/07	08/07
22	169	Hồ Văn Tùng	Nam Bình	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	10/07	10/07	10/07
23	178	Đặng Quốc Hiệp	Nam Thọ	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	26/07	26/07	26/07
24	187	Lê Ngọc Hải	Ba Đình	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	06/08	06/08	06/08
25	198	Đặng Huy Hoàng	Nam Thọ	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	15/08	15/08	15/08
26	218	Phan Văn Tuấn	Ba Đình	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	30/08	30/08	30/08
27	221	Phan Tuấn Hiệp	Nam Thọ	chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp	04/09	04/09	04/09

				hoặc chứng nhận			
28	238	Vũ Văn Tới	Hà Nội	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	18/09	18/09	18/09
29	257	Hồ Văn Định	Nam Bình	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	07/10	07/10	07/10
30	269	Tạ Thị Thủy	Ba Đình	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	22/10	22/10	22/10

II. LĨNH VỰC HỘ TỊCH : CẤP BẢN SAO TRÍCH LỤC HỘ TỊCH							
1	12	Phan Hoàng Nam	Nam Thọ	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	03/01	03/01	03/01
2	16	Nguyễn Quang Tuân	Hà Nội	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	08/01	08/01	08/01
3	33	Lê Ngọc Cơ	Nam Thọ	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	17/01	17/01	17/01
4	39	Nhữ Thị Thùy	Đức Thành	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	29/01	29/01	29/01
5	50	Lê Thành Vinh	Ba Đình	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	22/02	22/02	22/02
6	66	Nhữ Văn Tiến	Hà Nội	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	07/03	07/03	07/03
7	70	Nguyễn Bá Luân	Ba Đình	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	11/03	11/03	11/03
8	76	Nhữ Thị Mai Hồng	Đức Thành	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	15/03	15/03	15/03
9	83	Nguyễn Văn Ngọc	Ba Đình	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	26/03	26/03	26/03
10	91	Lê Thành Dương	Hà Nội	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	08/04	08/04	08/04
11	99	Hồ Sỹ Xuân	Nam Bình	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	16/04	16/04	16/04

12	132	Lê Ngọc Linh	Đức Thành	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	26/05	26/05	26/05
13	138	Trịnh Thị Phương	Nam Thọ	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	25/05	25/05	25/05
14	162	Lê Thành Thú	Ba Đình	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	04/07	04/07	04/07
15	173	Lê Văn Thiên	Hà Nội	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	19/07	19/07	19/07
16	181	Phạm Văn Hùng	Nam Thọ	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	29/07	29/07	29/07
17	192	Phạm Ngọc Tú	Đức Thành	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	08/08	08/08	08/08
18	201	Đặng Thị Hằng	Nam Thọ	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	19/08	19/08	19/08
19	206	Nguyễn Thị Cáp	Hà Nội	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	21/08	21/08	21/08
20	225	Nguyễn Trung dũng	Ba Đình	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	04/09	04/09	04/09
21	236	Nguyễn Văn An	Ba Đình	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	16/09	16/09	16/09
22	255	Phạm Văn Nhung	Hà Nội	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	07/10	07/10	07/10
23	259	Lê Văn Thúy	Hà Nội	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	08/10	08/10	08/10
24	264	Nhữ Văn Thạo	Ba Đình	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	14/10	14/10	14/10
25	266	Phạm Văn Bình	Nam Bình	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	14/10	14/10	14/10
26	272	Nguyễn Văn Minh	Hà Nội	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	18/10	18/10	18/10
27	276	Nguyễn Văn Phúc	Nam Thọ	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	23/10	23/10	23/10
28	281	Đào Văn Minh	Nam Bình	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	29/10	29/10	29/10

29	284	Lê Văn Ân	Nam Thọ	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	31/10	31/10	31/10
30	286	Lê văn Cần	Ba Đình	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	31/10	31/10	31/10