|  |  |
| --- | --- |
| UBND THỊ TRẤN KHE TRE**BỘ PHẬN TN&TKQ**Số: 01/BC-TN&TKQ | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** *Khe Tre, ngày 31 tháng 01 năm 2018* |

**BÁO CÁO**

**Kết quả khảo sát mức độ hài lòng tháng 1/2018**

**Từ ngày 01/01/2018 đến 31/01/2018**

 Thực hiện Quyết định 2709/QĐ-UBND ngày 17 tháng 11 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

 Từ ngày 01/01/2018 đến ngày 31/01/2018 Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND thị trấn đã tổ chức thực hiện 62 giao dịch TTHC và lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức, cụ thể:

 - Số hồ sơ đã hoàn thành: 62 hồ sơ; đang xử lý: 0 hồ sơ.

 - Số hồ sơ được lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng (tính trên hồ sơ đã hoàn thành): 62 phiếu, đạt tỷ lệ 100%.

|  |  |
| --- | --- |
| **Tiêu chí đánh giá** | **Mức độ** |
| **Số lượng** | **Tỷ lệ** |
| Nơi đón tiếp của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. | Rất hài lòng | 62 | 100% |
| Hài lòng | - | - |
| Không hài lòng | - | - |
| Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà (người hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả) | Rất hài lòng | 58 | 93,5% |
| Hài lòng | 04 | 6,5% |
| Không hài lòng | - | - |
| Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính | Đúng hẹn | 62 | 100% |
| Chậm hẹn nhưng chấp nhận được | - | - |
| Không đúng hẹn | - | - |
| Hồ sơ thủ tục hành chính cần giải quyết. | Đơn giản | 62 | 100% |
| Cần giảm giấy tờ | - | - |
| Phức tạp | - | - |

Trong tháng 01/2018 không có đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân về giải quyết các thủ tục hành chính tại địa phương./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***- Phòng Nội vụ;- UBND thị trấn;- Lưu: VT, CCHC. | **TM. BỘ PHẬN TN&TKQ****TRƯỞNG BỘ PHẬN****CHỦ TỊCH UBND** |

|  |  |
| --- | --- |
| UBND THỊ TRẤN KHE TRE**BỘ PHẬN TN&TKQ**Số: 02/BC-TN&TKQ | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** *Khe Tre, ngày 28 tháng 02 năm 2018* |

**BÁO CÁO**

**Kết quả khảo sát mức độ hài lòng tháng 2/2018**

**Từ ngày 01/02/2018 đến 28/02/2018**

 Thực hiện Quyết định 2709/QĐ-UBND ngày 17 tháng 11 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

 Từ ngày 01/02/2018 đến ngày 28/02/2018 Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND thị trấn đã tổ chức thực hiện 161 giao dịch TTHC và lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức, cụ thể:

 - Số hồ sơ đã hoàn thành: 161 hồ sơ; đang xử lý: 0 hồ sơ.

 - Số hồ sơ được lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng (tính trên hồ sơ đã hoàn thành): 161 phiếu, đạt tỷ lệ 100%.

|  |  |
| --- | --- |
| **Tiêu chí đánh giá** | **Mức độ** |
| **Số lượng** | **Tỷ lệ** |
| Nơi đón tiếp của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. | Rất hài lòng | 161 | 100% |
| Hài lòng | - | - |
| Không hài lòng | - | - |
| Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà (người hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả) | Rất hài lòng | 145 | 90% |
| Hài lòng | 16 | 10% |
| Không hài lòng | - | - |
| Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính | Đúng hẹn | 161 | 100% |
| Chậm hẹn nhưng chấp nhận được | - | - |
| Không đúng hẹn | - | - |
| Hồ sơ thủ tục hành chính cần giải quyết. | Đơn giản | 161 | 100% |
| Cần giảm giấy tờ | - | - |
| Phức tạp | - | - |

Trong tháng 02/2018 không có đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân về giải quyết các thủ tục hành chính tại địa phương./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***- Phòng Nội vụ;- UBND thị trấn;- Lưu: VT, CCHC. | **TM. BỘ PHẬN TN&TKQ****TRƯỞNG BỘ PHẬN****CHỦ TỊCH UBND** |

|  |  |
| --- | --- |
| UBND THỊ TRẤN KHE TRE**BỘ PHẬN TN&TKQ**Số: 03/BC-TN&TKQ | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** *Khe Tre, ngày 30 tháng 3 năm 2018* |

**BÁO CÁO**

**Kết quả khảo sát mức độ hài lòng tháng Quý I/2018**

**Từ ngày 01/01/2018 đến 30/3/2018**

 Thực hiện Quyết định 2709/QĐ-UBND ngày 17 tháng 11 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

 Từ ngày 01/01/2018 đến ngày 30/3/2018 Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND thị trấn đã tổ chức thực hiện 302 giao dịch TTHC và lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức, cụ thể:

 - Số hồ sơ đã hoàn thành: 302 hồ sơ; đang xử lý: 0 hồ sơ.

 - Số hồ sơ được lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng (tính trên hồ sơ đã hoàn thành): 302 phiếu, đạt tỷ lệ 100%.

|  |  |
| --- | --- |
| **Tiêu chí đánh giá** | **Mức độ** |
| **Số lượng** | **Tỷ lệ** |
| Nơi đón tiếp của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. | Rất hài lòng | 298 | 98,6% |
| Hài lòng | 4 | 1,4 |
| Không hài lòng | - | - |
| Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà (người hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả) | Rất hài lòng | 278 | 92% |
| Hài lòng | 24 | 8% |
| Không hài lòng | - | - |
| Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính | Đúng hẹn | 302 | 100% |
| Chậm hẹn nhưng chấp nhận được | - | - |
| Không đúng hẹn | - | - |
| Hồ sơ thủ tục hành chính cần giải quyết. | Đơn giản | 302 | 100% |
| Cần giảm giấy tờ | - | - |
| Phức tạp | - | - |

Trong Quý I/2018 không có đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân về giải quyết các thủ tục hành chính tại địa phương./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***- Phòng Nội vụ;- UBND thị trấn;- Lưu: VT, CCHC. | **TM. BỘ PHẬN TN&TKQ****TRƯỞNG BỘ PHẬN****CHỦ TỊCH UBND** |