

Số: 01/BC-TN&TKQ

Khe Tre, ngày 03 tháng 4 năm 2020

### BÁO CÁO

#### Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC và khảo sát mức độ hài lòng quý 1/2020 (Từ ngày 01/01/2020 đến 31/3/2020)

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, UBND thị trấn báo cáo Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC và khảo sát mức độ hài lòng quý 1 năm 2020 như sau:

Từ ngày 01/01/2020 đến ngày 31/3/2020 Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị trấn Khe Tre đã tiếp nhận, giải quyết 301 hồ sơ và lấy phiếu khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

- Số hồ sơ đã tiếp nhận và giải quyết: 300 hồ sơ, trong đó có 13 hồ sơ trễ hạn và 01 hồ sơ đang giải quyết quá hạn (*nguyên nhân: lỗi hệ thống*).

+ Lĩnh vực: Bảo trợ xã hội: 01 hồ sơ

+ Lĩnh vực: Chứng thực: 165 hồ sơ

+ Lĩnh vực: Hộ tịch: 98 hồ sơ

+ Lĩnh vực: Đất đai: 31 hồ sơ

+ Lĩnh vực: Bảo trợ xã hội, Người có công (liên thông): 6 hồ sơ

- Số hồ sơ được lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng (tính trên hồ sơ đã hoàn thành): 300 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	275	92%
	Hài lòng	25	0.8%
	Không hài lòng	-	-
Thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Rất hài lòng	275	92%
	Hài lòng	25	0.8%
	Không hài lòng	-	-
Thái độ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà tiếp nhận	Đúng hạn	275	92%
	Chậm hạn nhưng chấp nhận được	25	0.8%
	Không đúng hạn	-	-
Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Đơn giản	300	100%
	Cần giám giấy tờ	-	-



	Phức tạp	-	-
Hồ sơ thủ tục hành chính cần giải quyết.	Đơn giản	300	100%
	Cần giải giấy tờ	-	-
	Phức tạp	-	-

Trong tháng quý 1/2020 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:**

- TV Đảng ủy, TT. HĐND thị trấn;
- Chủ tịch, PCT UBND thị trấn;
- Trang thông tin điện tử thị trấn;
- Lưu: Bộ phận TN&KQ.

**TM. BỘ PHẬN TN&TKQ  
TRƯỞNG BỘ PHẬN**



*(Handwritten signature in blue ink)*

**CHỦ TỊCH UBND  
Trần Đình Vĩnh Lộc**