

Số: /BC-UBND

Đắk R'Lấp, ngày tháng 11 năm 2022

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Đắk R'Lấp năm 2022**

Thực hiện Kế hoạch số 134/KH-UBND, ngày 24/8/2022 của Ủy ban nhân dân huyện Đắk R'Lấp về việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã thuộc huyện Đắk R'Lấp. UBND huyện đã tiến hành khảo sát lấy ý kiến 130 cá nhân trên địa bàn huyện, kết quả như sau:

## **I. THÔNG TIN CHUNG VỀ CUỘC ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT**

### **1. Mục đích**

Khảo sát, thu thập ý kiến của người dân, tổ chức đối với chất lượng dịch vụ công nhằm phát huy vai trò giám sát và sự tham gia của người dân, tổ chức trong việc cung ứng các dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Đắk R'Lấp. Kịp thời nắm bắt những tồn tại, hạn chế và đề xuất những giải pháp, kiến nghị để cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cho tổ chức, công dân trên địa bàn huyện; nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực thi công vụ.

### **2. Phạm vi và mẫu phiếu điều tra**

<b>Mẫu phiếu</b>	<b>Loại phiếu</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Phân bố phiếu</b>
Do phòng Nội vụ xây dựng	Khảo sát ý kiến người dân, tổ chức về cung cấp dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã thuộc huyện Đắk R'Lấp	<b>130</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện: 20 phiếu.</li><li>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn Kiên Đức: 10 phiếu.</li><li>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Kiên Thành: 10 phiếu.</li><li>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Đắk Wer: 10 phiếu.</li><li>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Nhân Cơ: 10 phiếu.</li><li>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Nhân Đạo: 10 phiếu.</li><li>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Nghĩa Thắng: 10 phiếu.</li><li>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Đạo Nghĩa: 10 phiếu.</li></ol>

		<p>9. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Đắc Sin: 10 phiếu.</p> <p>10. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Hưng Bình: 10 phiếu.</p> <p>11. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Đắc Ru: 10 phiếu.</p> <p>12. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Quảng Tín: 10 phiếu.</p>
<b>Tổng cộng</b>		<b>130</b>

## II. KẾT QUẢ ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT

Tổng số phiếu được phát ra toàn huyện là 130 phiếu, số phiếu thu về là 130 phiếu, số phiếu đủ điều kiện để xử lý là 130 phiếu, đạt 100%.

### 1. Cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện

Tổng số phiếu được phát ra 20 phiếu, số phiếu thu về là 20 phiếu, số phiếu đủ điều kiện để xử lý là 20 phiếu, đạt 100%.

#### 1.1. Thông tin chung

- Theo độ tuổi: Dưới 25 chiếm 0%, từ 25 - 34 chiếm 30%, từ 35 - 49 chiếm 40%, từ 50 - 60 chiếm 25%, Trên 60 tuổi chiếm 5%

- Theo giới tính: Nam chiếm tỷ lệ 45%, Nữ chiếm tỷ lệ 55%.

- Trình độ học vấn: Tiểu học chiếm tỷ lệ 30%; THCS chiếm tỷ lệ 10%; THPT chiếm tỷ lệ 10%; Đại học/Trung cấp/ Cao đẳng chiếm tỷ lệ 10%; Đại học chiếm tỷ lệ 40%; trên Đại học chiếm tỷ lệ 10%.

- Chia theo nghề nghiệp: lao động tự do chiếm tỷ lệ 50%; tổ chức doanh nghiệp chiếm tỷ lệ 40%; cán bộ/công chức/viên chức chiếm tỷ lệ 10%

#### 1.2. Phân tích kết quả qua các câu hỏi

##### 1.2.1. Về nơi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính và nhận kết quả:

Trong số 20 phiếu đủ điều kiện tổng hợp, có 18 phiếu trả lời tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chiếm tỷ lệ 90% và 2 người trả lời tại cơ quan hành chính nhà nước chiếm tỷ lệ 10%.

##### 1.2.2. Việc cá nhân biết đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính qua hình thức nào:

Trong số 20 phiếu đủ điều kiện tổng hợp, có 4 phiếu trả lời qua người thân, chiếm tỷ lệ 20 %; 7 phiếu trả lời qua chính quyền cấp xã, chiếm tỷ lệ 55%; 5 phiếu trả lời qua thông tin đại chúng, chiếm tỷ lệ 25%.

##### 1.2.3. Việc công chức có gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết công việc không:

Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 20 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 100%.

**1.2.4. Việc công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí trong quá trình giải quyết công việc không:**

Trong số 20 phiếu đủ điều kiện tổng hợp có 20 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 100%.

**1.2.5. Việc cơ quan trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn không:**

Trong số 20 phiếu đủ điều kiện tổng hợp có 02 phiếu trả lời sớm hạn chiếm tỷ lệ 10%, 14 phiếu trả lời đúng hạn, chiếm tỷ lệ 70%, 04 phiếu trả lời trễ hạn chiếm tỷ lệ 20%.

**1.2.6 Về mức độ hài lòng đối với các nội dung:**

a) Thái độ của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 09 phiếu trả lời rất tốt, chiếm tỷ lệ 45%; 11 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 55%.

b) Tinh thần, trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 18 phiếu trả lời cao, chiếm tỷ lệ 90%, 02 phiếu trả bình thường, chiếm tỷ lệ 10%..

c) Cán bộ, công chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 16 phiếu trả lời đầy đủ, một lần, dễ hiểu, chiếm tỷ lệ 80%, 04 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 20%..

d) Cách thức làm việc của cán bộ, công chức: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 15 phiếu trả lời am hiểu công việc, chuyên nghiệp, chiếm tỷ lệ 75%, 05 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 25%.

e) Bàn ghế phục vụ tổ chức, công dân: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 03 phiếu trả lời rất tốt, chiếm tỷ lệ 15%; 14 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 70%, 03 phiếu trả lời chưa tốt, chiếm tỷ lệ 15%.

f) Vị trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 12 phiếu trả lời thuận tiện, chiếm tỷ lệ 60%, 08 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 40%.

g) Các nội dung niêm yết công khai: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 18 phiếu trả lời rõ ràng, đầy đủ, chiếm tỷ lệ 90%, 02 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 10% .

h) Đeo thẻ công chức, đặt bảng tên trên bàn làm việc của công chức xử lý công việc: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 20 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 100%.

i) Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 16 phiếu trả lời hợp lý, chiếm tỷ lệ 80%, 04 phiếu trả lời hợp lý, chiếm tỷ lệ 20%,.

j) Cách thức giải quyết theo quy trình đã quy định: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 19 phiếu trả lời đúng trình tự, cách thức, chiếm tỷ lệ 95%.

k) Thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 12 phiếu trả lời nhanh, chiếm tỷ lệ 60%; 8 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 40%.

l) Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 18 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 90%; 02 phiếu trả lời có nhưng không thường xuyên, chiếm tỷ lệ 10%.

m) Việc cơ quan và cán bộ, công chức tiếp thu phản ánh, kiến nghị, góp ý: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 14 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 70%, 06 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 30%.

n) Việc cơ quan và cán bộ, công chức phản hồi các phản ánh, kiến nghị, góp ý: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 13 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 65%, 07 phiếu trả lời có phản hồi nhưng chưa thỏa đáng, chiếm tỷ lệ 35%..

**1.2.7. Mức độ hài lòng chung của tổ chức, công dân:** Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 03 phiếu trả lời rất hài lòng, chiếm tỷ lệ 15%; 17 phiếu trả lời hài lòng, chiếm tỷ lệ 85%. Tỷ lệ mức độ hài long chung đạt 100%.

## **2. Cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước cấp xã:**

Tổng số phiếu được phát ra 110 phiếu, số phiếu thu về là 110 phiếu, số phiếu đủ điều kiện để xử lý là 110 phiếu, đạt 100%.

### **2.1. Thông tin chung:**

- Theo độ tuổi: Dưới 25 chiếm 11,8%, từ 25 - 34 chiếm 32,7%, từ 35 - 49 chiếm 35,5%, từ 50 – 60 chiếm 16,4%, trên 60 chiếm 3,6%.

- Theo giới tính: Nữ chiếm 55%.

- Trình độ học vấn: Tiểu học chiếm 3,6%; THCS chiếm 22,8%; THPT chiếm 32,7%; Trung cấp, Cao đẳng chiếm 11%; Đại học chiếm 25,5%, trên Đại học chiếm 0,9%, trình độ khác 3,6%.

- Chia theo nghề nghiệp: lao động tự do chiếm 48,1%; tổ chức doanh nghiệp chiếm 18,1%; hưu trí chiếm 4,5%; sinh viên chiếm 3,6%; công chức, viên chức chiếm 16,4%; ngành nghề khác chiếm 9,3%.

### **1.2. Phân tích kết quả qua các câu hỏi**

#### **1.2.1. Về nơi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính và nhận kết quả:**

Trong số 110 phiếu đủ điều kiện tổng hợp, có 101 phiếu trả lời tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, chiếm tỷ lệ 91,8%, 09 phiếu trả lời tại cơ quan hành chính nhà nước, chiếm tỷ lệ 8,2%.

#### **1.2.2. Việc cá nhân biết đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính qua hình thức nào:**

Trong số 110 phiếu, trong đó có 12 phiếu trả lời qua người thân, chiếm tỷ lệ 10,9%; 63 phiếu trả lời qua chính quyền cấp xã, chiếm tỷ lệ 57,3%; 12 phiếu

trả lời qua phương tiện thông tin đại chúng, chiếm tỷ lệ 10,9% và 02 phiếu trả lời qua mạng, chiếm 2,7%.

**1.2.3. Việc công chức có gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết công việc không:**

Trong số 110 phiếu đủ điều kiện tổng hợp, có 110 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 100%.

**1.2.4. Việc công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí trong quá trình giải quyết công việc không:**

Trong số 110 phiếu đủ điều kiện tổng hợp, có 110 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 100%.

**1.2.5. Việc cơ quan trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn không:**

Trong số 110 phiếu đủ điều kiện tổng hợp, có 08 phiếu trả lời trước hạn, chiếm tỷ lệ 7,3%; 101 phiếu trả lời đúng hạn, chiếm tỷ lệ 91,8%; 01 phiếu trả lời trễ hạn, chiếm tỷ lệ 0,9%.

- Cơ quan có gửi văn bản xin lỗi khi giải quyết trễ hạn không: có 01 trường hợp trễ hạn trả lời không gửi văn bản xin lỗi.

**1.2.6 Về mức độ hài lòng đối với các nội dung:**

a) Thái độ của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc: Trong số 110 phiếu đủ điều kiện có 25 phiếu trả lời rất tốt, chiếm tỷ lệ 22,7%; 82 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 74,5%; 3 phiếu trả lời bình thường, chiếm tỷ lệ 2,7%.

b) Tinh thần, trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc: Trong số 110 phiếu đủ điều kiện có 71 phiếu trả lời cao, chiếm tỷ lệ 64,5%; 39 phiếu trả lời bình thường, chiếm tỷ lệ 35,5%.

c) Cán bộ, công chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ: Trong số 110 phiếu đủ điều kiện có 87 phiếu trả lời đầy đủ, chiếm tỷ lệ 79%; 23 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 21%.

d) Cách thức làm việc của cán bộ, công chức: Trong số 109 phiếu đủ điều kiện có 105 phiếu trả lời am hiểu công việc, chuyên nghiệp, chiếm tỷ lệ 96%; 03 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 3%; 01 phiếu trả lời giải quyết công việc còn lúng túng, chiếm 1% .

e) Bàn ghế phục vụ tổ chức, công dân: Trong số 110 phiếu đủ điều kiện có 35 phiếu trả lời rất tốt, chiếm tỷ lệ 31,8%; 74 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 67,3%, 01 phiếu trả lời chưa tốt chiếm 0,9% .

f) Vị trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Trong số 110 phiếu đủ điều kiện có 80 phiếu trả lời thuận tiện, chiếm tỷ lệ 72,7%; 28 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 25,5%; 02 phiếu trả lời chưa thuận tiện, chiếm tỷ lệ 1,8%.

g) Các nội dung niêm yết công khai: Trong số 110 phiếu đủ điều kiện có 89 phiếu trả lời rõ ràng, đầy đủ, chiếm tỷ lệ 80,9%; 21 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 19,1%.

h) Đeo thẻ công chức, đặt bảng tên trên bàn làm việc của công chức xử lý công việc: Trong số 110 phiếu đủ điều kiện có 110 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 100%.

i) Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành: Trong số 110 phiếu đủ điều kiện có 107 phiếu trả lời hợp lý, chiếm tỷ lệ 97,3%,.

j) Cách thức giải quyết theo quy trình đã quy định: Trong số 110 phiếu đủ điều kiện có 100 phiếu trả lời đúng trình tự, cách thức, chiếm tỷ lệ 90,9%.

k) Thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ: Trong số 110 phiếu đủ điều kiện có 72 phiếu trả lời nhanh, chiếm tỷ lệ 65,5%; 38 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 34,5%.

l) Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý: Trong số 110 phiếu đủ điều kiện có 88 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 80%; 22 phiếu trả lời không có, chiếm tỷ lệ 20%.

m) Việc cơ quan và cán bộ, công chức tiếp thu phản ánh, kiến nghị, góp ý: Trong số 110 phiếu đủ điều kiện có 95 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 86,4%; 15 phiếu trả lời có nhưng chưa tốt lắm, chiếm tỷ lệ 13,6%.

n) Việc cơ quan và cán bộ, công chức phản hồi các phản ánh, kiến nghị, góp ý: Trong số 110 phiếu đủ điều kiện có 95 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 86,4%; 12 phiếu trả lời có phản hồi nhưng chưa thỏa đáng, chiếm tỷ lệ 10,9%, 03 phiếu trả lời có phản hồi nhưng chưa thỏa đáng, chiếm tỷ lệ 2,7%

**1.2.7. Mức độ hài lòng chung của tổ chức, công dân:** Trong số 110 phiếu đủ điều kiện có 31 phiếu trả lời rất hài lòng, chiếm tỷ lệ 28,2%; 76 phiếu trả lời hài lòng, chiếm tỷ lệ 69,1%; 3 phiếu trả lời chưa hài lòng, chiếm tỷ lệ 2,7%. Tổng tỷ lệ hài lòng chung là 97,3%.

### **III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ**

#### **1. Đánh giá chung**

- Việc khảo sát, thu thập ý kiến của tổ chức, cá nhân về chất lượng phục vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện và UBND các xã, thị trấn được tổ chức thường xuyên hàng năm, tạo điều kiện để người dân tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền các cấp, giúp cho các cơ quan quản lý kịp thời nắm bắt những tồn tại, hạn chế về chất lượng cung ứng dịch vụ công trên địa bàn huyện.

- Việc tổ chức thực hiện khảo sát đảm bảo tính khách quan, đúng đối tượng, phương pháp điều tra phù hợp với điều kiện thực tế, có sự phối hợp chặt chẽ của các cơ quan, đơn vị; chính xác về thông tin, số liệu, phản ánh đúng thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công trên địa bàn huyện. Qua đợt khảo sát

này cho thấy mức độ hài lòng của người dân được nâng lên, công việc của người dân, tổ chức được giải quyết nhanh hơn.

- Đối tượng tham gia trả lời khảo sát đa dạng phong phú về độ tuổi, giới tính, trình độ học vấn, nghề nghiệp,...

## **2. Khó khăn, tồn tại, hạn chế**

Địa bàn khảo sát rộng, khó khăn trong quá trình thực hiện khảo sát; đối tượng khảo sát đa dạng nhiều ngành nghề và trình độ khác nhau; một số trường hợp vẫn e ngại trong quá trình trả lời các câu hỏi, có tâm lý sợ liên lụy...

Kết quả điều tra, khảo sát cũng cho thấy việc cung cấp dịch vụ công trên địa bàn huyện tại một số địa phương chưa thật sự tốt, tỷ lệ rất hài lòng chưa cao.

## **3. Một số định hướng chỉ đạo triển khai nâng cao dịch vụ công trên địa bàn huyện trong thời gian tới**

a) Yêu cầu các phòng ban, đơn vị, UBND các xã, thị trấn:

- Căn cứ kết quả điều tra, khảo sát nêu trên, tổ chức triển khai phổ biến, quán triệt trong phạm vi cơ quan, đơn vị để nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, giải quyết thủ tục hành chính, giải quyết phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo quy định.

- Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chỉ đạo chấn chỉnh kịp thời những tồn tại hạn chế yếu kém trong quá trình thực thi công vụ, giải quyết TTHC để nâng cao chất lượng dịch vụ công.

- Chấn chỉnh kịp thời kỷ luật công vụ và kỷ cương hành chính, trong đó thường xuyên kiểm tra và kịp thời xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ, về giao tiếp và ứng xử của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Tổ chức đánh giá, rút kinh nghiệm có biện pháp tích cực để xây dựng, tổ chức thực hiện chất lượng, hiệu quả các nhiệm vụ cải cách hành chính để nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công một cách toàn diện.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin đối với các thủ tục hành chính để nâng cao hiệu quả tiếp cận dịch vụ, giảm thời gian và chi phí đi lại cho tổ chức, cá nhân.

Nâng cao tinh thần, thái độ, trách nhiệm và chất lượng chuyên môn của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để đáp ứng yêu cầu và sự hài lòng của tổ chức, công dân

b) Giao Phòng Nội vụ:

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan đơn vị liên quan căn cứ kết quả điều tra, khảo sát nêu trên thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị trong việc triển khai đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trên địa bàn huyện.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng năm 2022 của người

dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã thuộc huyện Đắk R'Lấp./.

***Nơi nhận:***

- Sở Nội vụ (báo cáo);
- Thường trực Huyện ủy (báo cáo);
- Thường trực HĐND huyện (báo cáo);
- CT, các PCT UBND huyện;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, NV(L).

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Đỗ Thanh Cát**