

Số: /BC-UBND

Đắk R'Lấp, ngày

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 2021

Thực hiện Kế hoạch số 128/KH-UBND, ngày 17/9/2021 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, tổ chức 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

Mẫu phiếu	Loại phiếu	Số lượng	Phân bố phiếu
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	130	<ol style="list-style-type: none">1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện: 20 phiếu.2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn Kiến Đức: 10 phiếu.3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Kiến Thành: 10 phiếu.4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Đắk Wer: 10 phiếu.5. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Nhân Cơ: 10 phiếu.6. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Nhân Đạo: 10 phiếu.7. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Nghĩa Thắng: 10 phiếu.8. Bộ phận tiếp nhận và trả kết

		quả xã Đạo Nghĩa: 10 phiếu. 9. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Đắc Sin: 10 phiếu. 10. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Hưng Bình: 10 phiếu. 11. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Đắc Ru: 10 phiếu. 12. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Quảng Tín: 10 phiếu.
Tổng cộng		130

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 129 phiếu, đạt 99%.

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 20%, từ 25 - 34 chiếm 50%, từ 35 - 49 chiếm 20%, từ 50 - 60 chiếm 10.

- Theo giới tính: Nam chiếm tỷ lệ 60%.

- Trình độ học vấn: Tiểu học chiếm tỷ lệ 0%; THCS chiếm tỷ lệ 10%; THPT chiếm tỷ lệ 10%; Trung cấp, Cao đẳng chiếm tỷ lệ 5%; Đại học chiếm tỷ lệ 70%; trên Đại học chiếm tỷ lệ 5%.

- Chia theo nghề nghiệp: lao động tự do chiếm tỷ lệ 45%; tổ chức doanh nghiệp chiếm tỷ lệ 30%; nghỉ hưu chiếm 5%; công chức, viên chức chiếm tỷ lệ 15%; ngành nghề khác chiếm tỷ lệ 5%.

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 17 phiếu trả lời tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chiếm tỷ lệ 85% và 3 người trả lời khác chiếm tỷ lệ 15%.

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 5 phiếu trả lời qua người thân, chiếm tỷ lệ 25 %; 7 phiếu trả lời qua chính quyền cấp xã, chiếm tỷ lệ 35%; 5 phiếu trả lời qua thông tin đại chúng, chiếm tỷ lệ 25% và 3 phiếu trả lời khác chiếm tỷ lệ 15%.

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 20 phiếu trả lời đúng hạn, chiếm tỷ lệ 100%.

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 12 phiếu trả lời rất tốt, chiếm tỷ lệ 60%; 7 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 35%; 1 phiếu trả lời bình thường, chiếm tỷ lệ 5%.

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 20 phiếu trả lời cao, chiếm tỷ lệ 100%.

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 20 phiếu trả lời đầy đủ, một lần, dễ hiểu, chiếm tỷ lệ 100%.

d) Cách thức làm việc của cán bộ, công chức: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 18 phiếu trả lời am hiểu công việc, chuyên nghiệp, chiếm tỷ lệ 90%, 2 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 10%.

e) Bàn ghế phục vụ tổ chức, công dân: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 1 phiếu trả lời rất tốt, chiếm tỷ lệ 5%; 18 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 90%, 1 phiếu trả lời chưa tốt, chiếm tỷ lệ 5%.

f) Vị trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 20 phiếu trả lời thuận tiện, chiếm tỷ lệ 100%.

g) Các nội dung niêm yết công khai: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 15 phiếu trả lời rõ ràng, đầy đủ, chiếm tỷ lệ 75%, 5 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 25% .

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 19 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 95%.

i) Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 20 phiếu trả lời hợp lý, chiếm tỷ lệ 100%.

j) Cách thức giải quyết theo quy trình đã quy định: Trong số 20 phiếu đủ điều kiện có 20 phiếu trả lời đúng trình tự, cách thức, chiếm tỷ lệ 100%.

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 19 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 95%; 1 phiếu trả lời có nhưng không thường xuyên, chiếm tỷ lệ 5%.

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 20 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 100%.

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 20 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 100%.

1.2.7. Mức độ hài lòng chung của tổ chức, công dân: Trong số 17 phiếu đủ điều kiện có 8 phiếu trả lời rất hài lòng, chiếm tỷ lệ 40%; 12 phiếu trả lời hài lòng, chiếm tỷ lệ 60%.

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 109 phiếu, đạt 99%.

2.1. Thông tin chung:

- Theo độ tuổi: Dưới 25 chiếm 12,8%, từ 25 - 34 chiếm 31,2%, từ 35 - 49 chiếm 29,4%, từ 50 - 60 chiếm 21,1%, trên 60 chiếm 5,5%.

- Theo giới tính: Nam chiếm 48,6%.

- Trình độ học vấn: Tiểu học chiếm 10,1%; THCS chiếm 20,2%; THPT chiếm 23%; Trung cấp, Cao đẳng chiếm 10,1%; Đại học chiếm 33,9%, trên Đại học chiếm 1,8%, trình độ khác 0,9%.

- Chia theo nghề nghiệp: lao động tự do chiếm 54,1%; tổ chức doanh nghiệp chiếm 11,1%; hưu trí chiếm 5,5%; sinh viên chiếm 9,2%; công chức, viên chức chiếm 12,8%; ngành nghề khác chiếm 7,3%.

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 109 phiếu đủ điều kiện tổng hợp, có 109 phiếu trả lời tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, chiếm tỷ lệ 100%.

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

Trong số 110 phiếu, có 109 phiếu đủ điều kiện tổng hợp, trong đó có 13 phiếu trả lời qua người thân, chiếm tỷ lệ 5%; 75 phiếu trả lời qua chính quyền cấp xã, chiếm tỷ lệ 88%; 05 phiếu trả lời qua người thân và qua chính quyền cấp xã; 03 phiếu trả lời qua chính quyền cấp xã và qua phương tiện thông tin đại chúng; 06 phiếu trả lời qua chính quyền cấp xã và qua phương tiện thông tin đại chúng và qua mạng Internet; 02 phiếu trả lời qua phương tiện thông tin đại

chúng, chiếm tỷ lệ 5% và 02 phiếu trả lời qua mạng, chiếm 5%; 03 phiếu trả lời khác, chiếm %

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

Trong số 109 phiếu đủ điều kiện tổng hợp, có 109 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 109 phiếu đủ điều kiện tổng hợp, có 109 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 100%.

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

Trong số 109 phiếu đủ điều kiện tổng hợp, có 10 phiếu trả lời trước hẹn, chiếm tỷ lệ 9,2%; 93 phiếu trả lời đúng hẹn, chiếm tỷ lệ 85,3%; 6 phiếu trả lời trễ hẹn, chiếm tỷ lệ 5,5%.

- Cơ quan có gửi văn bản xin lỗi khi giải quyết trễ hẹn không: có 07 trường hợp trễ hẹn 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 109 phiếu đủ điều kiện có 51 phiếu trả lời rất tốt, chiếm tỷ lệ 46,8%; 57 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 52,2%; 1 phiếu trả lời bình thường, chiếm tỷ lệ 1%.

b) Tinh thần, trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc: Trong số 109 phiếu đủ điều kiện có 94 phiếu trả lời cao, chiếm tỷ lệ 86,2%; 15 phiếu trả lời bình thường, chiếm tỷ lệ 13,8%; 1 phiếu trả lời thiếu trách nhiệm, chiếm tỷ lệ 1%.

c) Cán bộ, công chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ: Trong số 109 phiếu đủ điều kiện có 103 phiếu trả lời đầy đủ, chiếm tỷ lệ 94%; 06 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 6%.

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 109 phiếu đủ điều kiện có 61 phiếu trả lời rất tốt, chiếm tỷ lệ 56%; 43 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 39,4%; 05 phiếu trả lời chưa tốt, chiếm tỷ lệ 4,6%.

f) Vị trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Trong số 109 phiếu đủ điều kiện có 96 phiếu trả lời thuận tiện, chiếm tỷ lệ 88%; 09 phiếu trả

lời tạm được, chiếm tỷ lệ 8,3%; 04 phiếu trả lời chưa thuận tiện, chiếm tỷ lệ 3,7%.

g) Các nội dung niêm yết công khai: Trong số 109 phiếu đủ điều kiện có 106 phiếu trả lời rõ ràng, đầy đủ, chiếm tỷ lệ 97%; 03 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 3%.

h) Đeo thẻ công chức, đặt bảng tên trên bàn làm việc của công chức xử lý công việc: Trong số 109 phiếu đủ điều kiện có 109 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 110 phiếu trả lời hợp lý, chiếm tỷ lệ 100%.

j) Cách thức giải quyết theo quy trình đã quy định: Trong số 109 phiếu đủ điều kiện có 109 phiếu trả lời đúng trình tự, cách thức, chiếm tỷ lệ 100%.

k) Thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ: Trong số 109 phiếu đủ điều kiện có 89 phiếu trả lời nhanh, chiếm tỷ lệ 82%; 19 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 13%; 1 phiếu trả lời lâu, chiếm tỷ lệ 1%.

l) Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý: Trong số 109 phiếu đủ điều kiện có 106 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 97%; 03 phiếu trả lời không có, chiếm tỷ lệ 3%.

m) Việc cơ quan và cán bộ, công chức tiếp thu phản ánh, kiến nghị, góp ý: Trong số 109 phiếu đủ điều kiện có 107 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 98%; 01 phiếu trả lời có nhưng chưa tốt lắm, chiếm tỷ lệ 1%; 01 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 1%.

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 108 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 99%; 01 phiếu trả lời có phản hồi nhưng chưa thỏa đáng, chiếm tỷ lệ 1%.

1.2.7. Mức độ hài lòng chung của tổ chức, công dân: Trong số 110 phiếu đủ điều kiện có 55 phiếu trả lời rất hài lòng, chiếm tỷ lệ 50%; 52 phiếu trả lời hài lòng, chiếm tỷ lệ 48%; 2 phiếu trả lời chưa hài lòng, chiếm tỷ lệ 2%.

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.

- Hàng năm, tham mưu UBND huyện lựa chọn các dịch vụ công ảnh hưởng nhiều đến người dân, tổ chức để tiến hành khảo sát đảm bảo chất lượng, khả thi.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng năm 2021 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