

Số: /BC-UBND

Đắk R'Lấp, ngày tháng năm 2023

## 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 2023**

Thực hiện Kế hoạch số 159/KH-UBND, ngày 28/8/2023 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 trên địa bàn 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

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	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện: 20 phiếu
<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. Thông tin chung

- Theo độ tuổi: Dưới 25: 19 phiếu, chiếm 14,6%, từ 25 – 34: 37 phiếu chiếm 28,46%, từ 35 – 49: 40 phiếu, chiếm 30,8%, từ 50 – 60: 21 phiếu, chiếm 16,2%, Trên 60 tuổi: 13 phiếu, chiếm 10%

- Theo giới tính: Nam chiếm tỷ lệ 50,7%, Nữ chiếm tỷ lệ 49,3%.

- Trình độ học vấn: Tiểu học chiếm: 14 phiếu, chiếm tỷ lệ 10,7%; THCS: 17 phiếu, chiếm tỷ lệ 13%; THPT: 39 phiếu, chiếm tỷ lệ 30%; Đại học/Trung cấp/Cao đẳng: 14 phiếu, chiếm tỷ lệ 10,8%; Đại học 44 phiếu, chiếm tỷ lệ 33,8%; trên Đại học: 02 phiếu chiếm tỷ lệ 1,6%.

- Chia theo nghề nghiệp: lao động tự do: 75 phiếu, chiếm tỷ lệ 57,7%; Sinh viên: 08 phiếu, chiếm tỷ lệ 6,1%; Nghỉ hưu: 06 phiếu, chiếm tỷ lệ 4,6%; Làm việc trong các tổ chức doanh nghiệp: 21 phiếu, chiếm tỷ lệ 16,1%; cán bộ/công chức/viên chức: 10 phiếu, chiếm tỷ lệ 7,7%, Khác: 10 phiếu, chiếm tỷ lệ 7,7%.

## **2. 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: Có 47 phiếu trả lời rất tốt, chiếm tỷ lệ 36,1%; 80 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 61,5%, bình thường có 03 phiếu, chiếm 0,4%.

b) Tinh thần, trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc: Có 104 phiếu trả lời cao, chiếm tỷ lệ 80%, 26 phiếu trả bình thường, chiếm tỷ lệ 20%..

c) Cán bộ, công chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ: Có 118 phiếu trả lời đầy đủ, một lần, dễ hiểu, chiếm tỷ lệ 90,7%, 12 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 9,3%..

d) Cách thức làm việc của cán bộ, công chức: Có 123 phiếu trả lời am hiểu công việc, chuyên nghiệp, chiếm tỷ lệ 94,6%, 07 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 5,4%.

e) Bàn ghế phục vụ tổ chức, công dân: Có 33 phiếu trả lời rất tốt, chiếm tỷ lệ 25,3%; 87 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 66,7%, 10 phiếu trả lời chưa tốt, chiếm tỷ lệ 15%.

f) Vị trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Có 103 phiếu trả lời thuận tiện, chiếm tỷ lệ 79,2%, 07 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 20,8%.

g) Các nội dung niêm yết công khai: Có 105 phiếu trả lời rõ ràng, đầy đủ, chiếm tỷ lệ 80,8%, 15 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 19,2% .

h) Đeo thẻ công chức, đặt bảng tên trên bàn làm việc của công chức xử lý công việc: Có 130 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 100%.

i) Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành: Có 121 phiếu trả lời hợp lý, chiếm tỷ lệ 93%, 09 phiếu trả lời hợp lý, chiếm tỷ lệ 7%,.

j) Cách thức giải quyết theo quy trình đã quy định: Có 126 phiếu trả lời đúng trình tự, cách thức, chiếm tỷ lệ 96,9%.

k) Thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ: Có 88 phiếu trả lời nhanh, chiếm tỷ lệ 67,7%; 41 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 31,5%, 01 phiếu trả lời lâu, chiếm 0,8% .

l) Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý: Có 98 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 75,4%; 32 phiếu trả lời có nhưng không thường xuyên, chiếm tỷ lệ 24,6%.

m) Việc cơ quan và cán bộ, công chức tiếp thu phản ánh, kiến nghị, góp ý: Có 102 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 78,5%, 27 phiếu trả lời có nhưng chưa thường xuyên, chiếm tỷ lệ 20,8%, 01 phiếu trả lời không, chiếm 0,7%.

n) Việc cơ quan và cán bộ, công chức phản hồi các phản ánh, kiến nghị, góp ý: Có 114 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 87,7%, 16 phiếu trả lời có phản hồi nhưng chưa thỏa đáng, chiếm tỷ lệ 12,3%.

**1.2.7. Mức độ hài lòng chung của tổ chức, công dân:** Trong số 130 phiếu đủ điều kiện có 51 phiếu trả lời rất hài lòng, chiếm tỷ lệ 39,2%; 79 phiếu trả lời hài lòng, chiếm tỷ lệ 60,8%. Tỷ lệ mức độ hài lòng chung đạt 100%.

### **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,...

Kết quả điều tra, khảo sát cũng cho thấy, tỷ lệ người dân rất hài lòng đạt kết quả cao.

#### **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, ...

#### **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 2023 của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Đắk R'Lấp./.

**Nơi nhận:**

- UBND huyện (báo cáo);
- Thường trực Huyện ủy (báo cáo);
- Thường trực HĐND huyện (báo cáo);
- CT, các PCT UBND huyện;
- Lưu: VT, NV(L).

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Trần Công Dũng**