

Số: 624 /BC-UBND

Gia Nghĩa, ngày 09 tháng 11 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Bộ phận Tiếp nhận thành phố Gia Nghĩa năm 2022

Kính gửi: Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông

Căn cứ Quyết định số 2357/QĐ-UBND, ngày 30/12/2021 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính tỉnh Đắk Nông năm 2022; Quyết định 46/QĐ-UBND ngày 10/01/2022 về việc ban hành kế hoạch CCHC thành phố Gia Nghĩa năm 2022, UBND thành phố Gia Nghĩa đã ban hành Kế hoạch số 225/KH-UBND ngày 31/12/2021 của UBND thành phố Gia Nghĩa về khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phố Gia Nghĩa;

UBND thành phố Gia Nghĩa báo cáo kết quả triển khai thực hiện như sau:

I. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Trên cơ sở các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Kế hoạch CCHC thành phố Gia Nghĩa năm 2022. UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch số 223/KH-UBND ngày 31/12/2021 về việc tuyên truyền công tác cải cách hành chính năm 2022 thành phố Gia Nghĩa, Quyết định 46/QĐ-UBND ngày 10/01/2022 về việc ban hành kế hoạch CCHC thành phố Gia Nghĩa năm 2022, Kế hoạch số 225/KH-UBND ngày 30/12/2021 về khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Bộ phận Tiếp nhận thành phố Gia Nghĩa năm 2022.

Ủy ban nhân dân thành phố Gia Nghĩa triển khai thực Kế hoạch số 255/KH-UBND ngày 30/12/2022 qua 02 hình thức:

- Khảo sát bằng biểu mẫu google Form tại địa chỉ:

<https://docs.google.com/forms/d/1EDM3WPkxIJPMYhQ3iDNU3PE9gG8-DCNFHy4XPM9odqk/edit>

- Phát phiếu trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố (phát 50 phiếu có đóng dấu treo của UBND thành phố)

Kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phố Gia Nghĩa và cán bộ, công chức, viên chức phường, xã là cơ sở để UBND thành phố xem xét việc phục vụ của cán bộ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, từ đó xem xét việc giải quyết TTHC của các cơ quan chuyên môn đồng thời kiểm tra, đánh giá những nguyên nhân, hạn chế và có biện pháp răn đe, chấn chỉnh kịp thời đối với cán bộ tiếp nhận và các cơ quan, cá nhân; là căn cứ để xét quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và

xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Kết quả khảo sát qua biểu mẫu đăng tải trên Trang thông tin điện tử và trên Zalo của thành phố:

Ủy ban nhân dân thành phố nhận được kết quả trả lời của 44 phiếu với kết quả như sau:

Kết quả khảo sát qua biểu mẫu:

<https://docs.google.com/forms/d/1EDM3WPkxIJPMYhQ3iDNU3PE9gG8-DCNFHy4XPM9odqk/edit> được đăng tải trên Trang thông tin điện tử của thành phố tại địa chỉ: <http://gianghia.daknong.gov.vn> và trang Zalo <https://oa.zalo.me/manage/content/article> có 44 công dân tham gia trả lời khảo sát, với kết quả cụ thể:

- Câu 1: Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp xúc giải quyết công việc, TTHC: Tốt có 23 phiếu chiếm 53,2 %; rất tốt có 15 phiếu chiếm 34,1%; bình thường có 5 phiếu chiếm 11,4%; chưa tốt, còn thái độ thờ ơ có 01 phiếu chiếm 2,3%.

- Câu 2: Tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức khi thực thi nhiệm vụ, giải quyết công việc: tinh thần trách nhiệm cao có 30 phiếu chiếm 68,2%; bình thường có 13 phiếu chiếm 29,5%; thiếu trách nhiệm có 01 phiếu chiếm 2,3%.

- Câu 3: Chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính: Nắm vững chuyên môn nghiệp vụ có 34 phiếu chiếm 77,3%; bình thường có 10 phiếu chiếm 22,7%; Chưa nắm vững chuyên môn nghiệp vụ; giải quyết công việc còn lúng túng có 0 phiếu chiếm 0%.

- Câu 4: Việc hướng dẫn của cán bộ, công chức khi thực hiện thủ tục hành chính: Tận tình, đầy đủ, chu đáo, dễ hiểu có 38 phiếu chiếm 86,4%; Chưa đầy đủ, còn lòng vòng, khó hiểu có 06 phiếu chiếm 13,6%; không hướng dẫn khi liên hệ công việc có 0 phiếu chiếm 0%.

- Câu 5: Đeo thẻ cán bộ, công chức trong thực thi công vụ, giải quyết TTHC: có 42 phiếu chiếm 95,5%; không có 2 phiếu chiếm 4,5%.

- Câu 6: Tổ chức, công dân biết quy trình, thủ tục hành chính của UBND cấp thành phố, cấp xã, phường qua hình thức nào?: Bản niêm yết có 38 phiếu chiếm 86,4%; Website có 2 phiếu chiếm 4,5%; Hình thức khác có 3 phiếu chiếm 6,8%; không biết có 01 phiếu chiếm 2,3%.

- Câu 7: Việc niêm yết, công khai thủ tục hành chính UBND cấp thành phố, cấp xã, phường?: Đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, đúng quy định có 41 phiếu chiếm 93,2%; Chưa rõ ràng, đầy đủ có 2 phiếu chiếm 4,5%; Không công khai hoặc nội dung công khai đã hết hiệu lực có 01 phiếu chiếm 2,3 %.

- Câu 8: Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành: Đơn giản, dễ thực hiện có 33 phiếu chiếm 75%; Rườm rà, cần cải tiến thêm có 11 phiếu chiếm 25%.

- Câu 9: Ngoài thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành cán bộ, công chức có yêu cầu thêm hồ sơ, giấy tờ khác?: có 11 phiếu chiếm 25%; không có 33 phiếu chiếm 75%.

- Câu 11: Thời gian trả kết quả, giải quyết hồ sơ so với thời gian hẹn: trước hẹn có 6 phiếu chiếm 9,1%; đúng hẹn có 34 phiếu chiếm 77,3%; trễ hẹn có 6 phiếu chiếm 13,6%.

- Câu 11: Thời gian quy định giải quyết hồ sơ theo thủ tục hiện hành?: Hợp lý có 27 phiếu chiếm 61,4%; Chấp nhận được có 15 phiếu chiếm 34,4%; Quá lâu có 2 phiếu chiếm 4,5%, các thủ tục hành chính đất đai.....

- Câu 12: Số lần đi lại để liên hệ giải quyết công việc từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả: 1 lần có 36 phiếu chiếm 81,8%; 2 lần có 4 phiếu chiếm 9,1%; 3 lần có 2 phiếu chiếm 4,5%; rất nhiều lần có 1 phiếu chiếm 2,3%.

- Câu 13: Cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp nhận hồ sơ có gợi ý gặp riêng để giải quyết TTHC nhanh hơn mà không thông qua bộ phận Một cửa không?: không có 36 phiếu chiếm 81,8%; có 8 phiếu chiếm 18,2%.

- Câu 14: Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị: có 25 phiếu chiếm 56,8%; có nhưng chưa đầy đủ có 8 phiếu chiếm 18,2%; không có 10 phiếu chiếm 22,7%

* Đánh giá chung về mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc thực hiện công vụ, giải quyết thủ tục hành chính cán bộ, công chức thuộc thành phố Gia Nghĩa: Rất hài lòng có 12 phiếu chiếm 27,3%; Hài lòng có 30 phiếu chiếm 68,2%; Chưa hài lòng có 2 phiếu chiếm 4,5%.

2. Kết quả khảo sát trực tiếp qua phiếu:

Ủy ban nhân dân thành phố thu thập được 36 phiếu trả lời trực tiếp do Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố phát cho người dân đến giao dịch, kết quả thu được như sau:

Kết quả tổng hợp có phiếu lưu trữ kèm theo, theo đó UBND thành phố báo cáo chỉ số: Rất hài lòng có 13/36 phiếu chiếm 36,1%; Hài lòng có 22/36 phiếu chiếm 61,1%; Chưa hài lòng có 01 phiếu chiếm 2,8%.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Về Kết quả đạt được

Năm 2022, công tác cải cách hành chính tiếp tục được UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố quan tâm chỉ đạo quyết liệt, các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện với nhiều giải pháp đồng bộ, hiệu quả, bước đầu tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong hoạt động của bộ máy hành chính các cấp. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức khi thực thi công vụ được nâng lên.

Việc UBND thành phố triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố là việc làm quan trọng, cần thiết, nói lên những nỗ lực trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ hành chính công, lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể

cơ quan, đơn vị và của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, xây dựng nền hành chính vì nhân dân phục vụ; là tiền đề để UBND thành phố mở rộng cả về quy mô, đối tượng khảo sát.

2. Tồn tại hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, qua khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố còn nổi lên những tồn tại hạn chế, đó là:

- Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thái độ làm việc vì nhân dân phục vụ của một bộ phận cán bộ, công chức còn chưa cao; vẫn còn tình trạng cán bộ, công chức, viên chức nhãng, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc (gợi ý gặp riêng khi giải quyết TTHC).

- Việc niêm yết, cập nhật, công khai TTHC tại Bộ phận vẫn còn hình thức, chưa thực chất; quy trình TTHC, thành phần hồ sơ vẫn còn rườm rà, gây khó hiểu, làm cho cá nhân, tổ chức còn gặp nhiều khó khăn khi thực hiện giao dịch hành chính; người dân, doanh nghiệp vẫn còn phải đi lại nhiều lần để hoàn thiện hồ sơ TTHC. Gây tốn kém chi phí thời gian, công sức, tạo bức xúc trong nhân dân.

- Công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trực tuyến, qua dịch vụ Bưu chính công ích chưa được cán bộ Một cửa quan tâm thực hiện, nên hiệu quả đạt được chưa cao.

- Việc tiếp thu phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến TTHC chậm được giải quyết.

3. Nhận xét:

- Kết quả khảo sát trên các phương tiện thông tin đại chúng với kết quả phát phiếu trực tiếp có sự khác biệt về kết quả; trong đó trên các hệ thống mạng xã hội người dân tích cực tham gia hơn; phản ánh dân chủ hơn; người dân mạnh dạn bày tỏ quan điểm khi tự mình điền phiếu khảo sát.

- Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa cao; còn có tình trạng cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố gây khó dễ trong thực thi công vụ.

- Với kết quả triển khai khảo sát tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố từ đó nhận định được tinh thần, thái độ của người dân, doanh nghiệp đối chính quyền địa phương; là tiền đề để mở rộng phạm vi, quy mô khảo sát; để UBND thành phố, Lãnh đạo UBND thành phố có thêm thông tin, cách nhìn tổng quát các vấn đề kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh của địa phương và đề ra phương thức lãnh đạo, chỉ đạo hiệu quả.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

Để khắc phục những hạn chế khuyết điểm nêu trên; quyết tâm xây dựng nền hành chính phục vụ nhân dân, dân chủ, pháp quyền, chuyên nghiệp, hiện đại, trong sạch, vững mạnh, công khai, minh bạch; UBND thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã triển khai thực hiện tốt những nhiệm vụ sau:

1. Tổ chức tuyên truyền, quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố năm 2022; tổ chức khắc phục những tồn tại hạn chế nêu trên.

2. Căn cứ các nhiệm vụ được UBND thành phố giao, yêu cầu các cơ quan, đơn vị; địa phương nghiêm túc thực hiện, hàng năm xây dựng kế hoạch và triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân doanh nghiệp tại địa phương, đơn vị.

3. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo điều hành; tăng cường giải quyết TTHC trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp để tiết kiệm thời gian chi phí hội, họp, chi phí đi lại của tổ chức, cá nhân để hạn chế tiêu cực trong quá trình thực thi công vụ, nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

4. Thủ trưởng các phòng ban, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường, xã nêu cao trách nhiệm người đứng đầu; lãnh đạo chỉ đạo công chức, viên chức nâng cao trách nhiệm trong thực thi công vụ, nhiệm vụ, quy tắc ứng xử của cán bộ công chức, viên chức, chấp hành nghiêm giờ giấc làm việc; quyết tâm xây dựng nền hành chính vì nhân dân phục vụ.

5. Phòng Nội vụ thành phố tham mưu UBND thành phố tiếp tục tăng cường công tác CCHC, thực thi công vụ, nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức. Kiên quyết xử nghiêm cán bộ, công chức, viên chức vi phạm; xây dựng kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp ở phạm vi trên toàn thành phố, quy mô khảo sát phải ở nhiều bộ phận và được cộng đồng dân cư, doanh nghiệp trên địa bàn hưởng ứng tham gia nhiệt tình.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố Gia Nghĩa năm 2022./.

Nơi nhận:

- Như trên (b/c);
- TT. Thành ủy; TT. HĐND TP (b/c);
- CT, các PCT UBND TP (chỉ đạo);
- Các phòng, ban, đơn vị (t/hiện);
- UBND các phường, xã (t/hiện);
- Trang thông tin điện tử thành phố (đăng tải);
- Lưu: VT, NV (The).

CHỦ TỊCH



Đỗ Tấn Sương