

Số: /BC-VP

Gia Nghĩa, ngày tháng 12 năm 2023

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, UBND các phường xã trên địa bàn thành phố Gia Nghĩa năm 2023

Kính gửi: UBND thành phố Gia Nghĩa

Thực hiện Kế hoạch số 184/KH-UBND ngày 30/12/2022 của UBND thành phố Gia Nghĩa về việc 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 thành phố, UBND các phường, xã năm 2023 trên địa bàn thành phố.

Theo nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch, Văn phòng 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 2023. Văn phòng HĐND – UBND thành phố đã tham mưu UBND thành phố đã ban hành Quyết định số 1622/QĐ-UBND ngày 30/12/2023 về việc ban hành kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố gia nghĩa năm 2023, Kế hoạch số 184/KH-UBND ngày 30/12/2022 về việc 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 thành phố, UBND các phường, xã năm 2023 trên địa bàn thành phố.

Thực Kế hoạch số 184/KH-UBND ngày 30/12/2022 tại Công văn chỉ đạo số 2467/UBND-VP ngày 25/10/2023, Văn phòng HĐND-UBND thành phố triển khai thực hiện cụ thể như sau:

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

<https://docs.google.com/forms/d/1wEypUJEtLoLFJXSB0G34U75NnefZGUA-AWn-ACLVxUQ/edit>

- Phát phiếu trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố (phát 10 phiếu có đóng dấu treo của UBND thành phố, UBND các phường, xã mỗi đơn vị 05 phiếu)

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 thành phố Gia Nghĩa và cán bộ, công chức, viên chức phường, xã là cơ sở để tham mưu 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 khắc phục, 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:

Văn phòng HĐND – UBND thành phố nhận được kết quả trả lời của 56 phiếu với kết quả như sau:

Kết quả khảo sát qua biểu mẫu: (tính đến 21 giờ ngày 05/12/2023)

<https://docs.google.com/forms/d/1wEypUJEtLoLFJXSB0G34U75NnefZGUA-AWn-ACLVxUQ/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 82 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 56 phiếu chiếm 68,3 %; rất tốt có 21 phiếu chiếm 25,6%; bình thường có 5 phiếu chiếm 6,1%.

- Câu 2: Việc hướng dẫn của cán bộ, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố; UBND các xã, phường khi thực hiện thủ tục hành chính: Tận tình, đầy đủ, chu đáo, dễ hiểu có 73 phiếu chiếm 89%; Chưa đầy đủ, còn lòng vòng, khó hiểu có 09 phiếu chiếm 11%; không hướng dẫn khi liên hệ công việc có 0 phiếu chiếm 0%.

- Câu 3: Đeo thẻ cán bộ, công chức trong thực thi công vụ, giải quyết TTHC: có 80 phiếu chiếm 97,6%; không có 2 phiếu chiếm 2,4%.

- Câu 4: Tổ chức, công dân biết quy trình, thủ tục hành chính của UBND cấp thành phố, cấp xã, phường qua hình thức nào? (có thể chọn nhiều đáp án): Bản niêm yết có 77 phiếu chọn; Website có 17 phiếu chọn; Hình thức khác có 26 phiếu chọn; không biết có 01 phiếu chọn.

- Câu 5: 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 75 phiếu chiếm 91,5%; Chưa rõ ràng, đầy đủ có 7 phiếu chiếm 8,5%; Không công khai hoặc nội dung công khai đã hết hiệu lực có 0 phiếu chiếm 0 %.

- Câu 6: Ngoài thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành cán bộ, công chức có yêu cầu thêm hồ sơ, giấy tờ khác?: có 13 phiếu chiếm 15,9%; không có 69 phiếu chiếm 84,1%.

- Câu 7: Thời gian trả kết quả, giải quyết hồ sơ so với thời gian hẹn: trước hẹn có 06 phiếu chiếm 7,36%; đúng hẹn có 648 phiếu chiếm 82,9%; trễ hẹn có 8 phiếu chiếm 9,8%.

- Câu 8: Thời gian quy định giải quyết hồ sơ theo thủ tục hiện hành?: Hợp lý có 43 phiếu chiếm 52,4%; Chấp nhận được có 31 phiếu chiếm 55,4%; Quá lâu có 1 phiếu chiếm 1,2%, các thủ tục hành chính đất đai 02 phiếu chiếm 2,4%.

- Câu 9: Thời gian chờ để giải quyết hồ sơ: Rất nhanh, gọn có 29 phiếu chiếm 32,4%; Chấp nhận được có 49 phiếu chiếm 59,8%; chờ đợi rất lâu do đông người có 3 phiếu chiếm 3,7%; chờ đợi rất lâu do công chức xử lý chậm có 1 phiếu chiếm 1,2%.

- Câu 10: Số lần đi lại để liên hệ giải quyết công việc từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả: 1 lần có 68 phiếu chiếm 82,9%; 2 lần có 9 phiếu chiếm 11%; 3 lần có 5 phiếu chiếm 6,1%; rất nhiều lần có 0 phiếu chiếm 0%.

- Câu 11: 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 71 phiếu chiếm 86,6%; có 11 phiếu chiếm 13,4%.

* 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 24 phiếu chiếm 29,3%; Hài lòng có 55 phiếu chiếm 67,1%; Chưa hài lòng có 3 phiếu chiếm 3,7%.

2. Kết quả khảo sát trực tiếp qua phiếu:

Văn phòng HĐND-UBND thành phố thu thập được 50 phiếu trả lời trực tiếp do Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố, UBND các phường, xã 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 2/50 phiếu chiếm 4%; Hài lòng có 48/50 phiếu chiếm 96%; Chưa hài lòng có 0 phiếu chiếm 0%.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Về Kết quả đạt được

Năm 2023, 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, đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Bộ phận Tiếp nhận thành phố, UBND các phường xã trên địa bàn thành phố Gia Nghĩa năm 2023 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; phạm vi khảo sát đến cấp xã, phường và được thực hiện đa dạng về hình thức, trong đó ứng dụng CNTT để khảo sát trên môi trường mạng được thực hiện hiệu quả.

2. Tồn tại hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, qua khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Bộ phận Tiếp nhận thành phố, UBND

các phường xã trên địa bàn thành phố Gia Nghĩa năm 2023 còn một số tồn tại hạn chế, đó là:

- Việc niêm yết, cập nhật, công khai TTHC đã triển khai bằng mã QR code, tuy nhiên chưa dành nhiều thời gian để hướng dẫn người tra cứu nên hiệu quả chưa cao; quy trình TTHC, thành phần hồ sơ tuy đã được công bố, cắt giảm, ủy quyền nhưng 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 lãng 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 Bru chính công ích chưa được người dân và cán bộ tại Bộ phận một cửa các cấp quan tâm, người dân có thói quen nộp hồ sơ trực tiếp và nhận kết quả trực tiếp nhưng vẫn còn phải đi lại nhiều lần nên rất ngại nộp hồ sơ qua dịch vụ Bru chính công ích.

- 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, đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Bộ phận Tiếp nhận thành phố, UBND các phường xã trên địa bàn thành phố Gia Nghĩa năm 2023 từ đó Văn phòng HĐND-UBND thành phố nhận định được tinh thần, thái độ của người dân, doanh nghiệp đối chính quyền địa phương từ cấp thành phố đến cấp cơ sở; là tiền đề, cơ sở để tham mưu, báo cáo UBND thành phố, Lãnh đạo UBND thành phố nắm được thông tin, cách nhìn tổng quát các vấn đề kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh của địa phương trong đó có công tác cải cách hành chính đóng vai trò then chốt 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; Văn phòng HĐND-UBND thành phố đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương 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, đề nghị 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 nên 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, đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Bộ phận Tiếp nhận thành phố, UBND các phường xã trên địa bàn thành phố Gia Nghĩa năm 2023 theo Kế hoạch 184/KH-UBND ngày 30/12/2022 của Văn phòng HĐND-UBND thành phố Gia Nghĩa, kính đề nghị UBND thành phố xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Các phòng, ban, đơn vị (t/hiện);
- UBND các phường, xã (t/hiện);
- Trang thông tin điện tử thành phố (đăng tải);
- Lưu: VT (The).

CHÁNH VĂN PHÒNG

Nguyễn Tiến Tùng