

Số: /BC-VP

Gia Nghĩa, ngày tháng 12 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát mức độ hài lòng đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố Gia Nghĩa năm 2024

Kính gửi: UBND thành phố Gia Nghĩa

Thực hiện Công văn số 2583/UBND-VP ngày 08/10/2024 của UBND thành phố Gia Nghĩa về việc sát mức độ hài lòng đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố Gia Nghĩa năm 2024. Văn phòng HĐND-UBND thành phố báo cáo kết quả khảo sát, cụ thể như sau:

#### I. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Trên cơ sở các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Kế hoạch CCHC thành phố Gia Nghĩa năm 2024, Văn phòng HĐND - UBND thành phố đã tham mưu UBND thành phố đã ban hành Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 10/01/2024 về việc ban hành Ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát, rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Gia Nghĩa năm 2024, Công văn số 2583/UBND-VP ngày 08/10/2024 của UBND thành phố Gia Nghĩa về việc sát mức độ hài lòng đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố Gia Nghĩa năm 2024.

2. Tham mưu UBND thành phố ban hành Công văn số 2583/UBND-VP ngày 08/10/2024 để triển khai thực hiện khảo sát trực tuyến theo 02 cách thực hiện: (1) Truy cập phần mềm khảo sát trực tuyến tại địa chỉ <http://giannghia.daknong.gov.vn>; (2) Quét mã QRcode để truy cập vào đường link Phiếu khảo sát và thực hiện các bước như Cách 1 (kèm theo mã QR).

3. Kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố Gia Nghĩa năm 2024 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 thành phố, 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 trả kết quả; là căn cứ để xét quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật, điều chuyển cán bộ, công chức phù hợp.

#### II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

**1. Văn phòng HĐND - UBND thành phố nhận được kết quả trả lời của 210 phiếu khảo sát trực tuyến với kết quả như sau:**

**Câu 1:** Nghiệp vụ của CCVC khi tiếp xúc, hướng dẫn thủ tục hành chính và các yêu cầu có liên quan?. Kết quả: có 207 câu trả lời, cụ thể: Năm vững chuyên môn nghiệp vụ có 128 phiếu (chiếm 61,8%); Bình thường có 78 phiếu (chiếm 37,7%); Giải quyết công việc còn lúng túng có 01 phiếu (chiếm 0,5%); có 03 phiếu không trả lời câu hỏi này.

**Câu 2:** Tinh thần trách nhiệm của CCVC khi thực thi nhiệm vụ, hướng dẫn giải quyết công việc?. Kết quả: Có 208 câu trả lời, cụ thể: Tinh thần trách nhiệm cao có 127 phiếu (chiếm 61,1 %); Bình thường có 79 phiếu (chiếm 38%); Thiếu trách nhiệm, còn đùn đẩy trách nhiệm có 02 phiếu (chiếm 1%); có 02 phiếu không trả lời câu hỏi này.

**Câu 3:** Thái độ CCVC khi tiếp xúc với tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc?. Kết quả: Có 207 câu trả lời, cụ thể: Vui vẻ, hòa nhã có 139 phiếu (chiếm 67,1%); Bình thường có 61 phiếu (chiếm 29,5%); Thiếu thiện cảm, khó chịu có 7 phiếu (chiếm 3,4%); có 03 phiếu không trả lời câu hỏi này.

**Câu 4:** Việc hướng dẫn của CCVC?. Kết quả: Có 207 câu trả lời, cụ thể: Tận tình, đầy đủ, chu đáo có 177 phiếu (chiếm 85,5%); Chưa đầy đủ có 28 phiếu (chiếm 13,5%); Không hướng dẫn khi liên hệ công việc có 02 phiếu (chiếm 1%); có 3 phiếu không trả lời câu hỏi này.

**Câu 5:** Cán bộ, công chức có hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến không?. Kết quả: có 207 câu trả lời, cụ thể: Có có 200 phiếu (chiếm 96,6%); Không có 07 phiếu (chiếm 3,4%); có 03 phiếu không trả lời câu hỏi này.

**Câu 6:** Cán bộ, công chức có thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tuyến không?. Kết quả: Có 205 câu trả lời, cụ thể: Có có 191 phiếu (chiếm 93,2%); Không có 14 phiếu (chiếm 6,8%); có 05 phiếu không trả lời câu hỏi này.

**Câu 7:** Khi hồ sơ không đầy đủ, cán bộ, công chức có hướng dẫn nhiệt tình?. Kết quả: Có 207 câu trả lời, cụ thể: Có có 194 phiếu (chiếm 93,7%); Không có 13 phiếu (chiếm 6,3%); có 03 phiếu không trả lời câu hỏi này.

**Câu 8:** Ngoài thủ tục quy định cán bộ, công chức có yêu cầu thêm thủ tục, giấy tờ nào khác?. Kết quả: Có 207 câu trả lời, cụ thể: Không có 114 phiếu (chiếm 55,1%); Có 93 phiếu (chiếm 44,9%); có 3 phiếu không trả lời câu hỏi này.

**Câu 9:** Tổ chức, công dân phải chịu chi phí ngoài quy định?. Kết quả: Có 205 câu trả lời, cụ thể: Không có 126 phiếu (chiếm 61,5%); Có có 79 phiếu (chiếm 38,5%); có 05 phiếu không trả lời câu hỏi này.

**Câu 10:** Cán bộ, công chức trực tiếp thụ lý hồ sơ có gợi ý làm việc tại phòng chuyên môn mà không qua bộ phận Một cửa không?. Kết quả: Có 205 câu trả lời, cụ thể: Không có 118 phiếu (chiếm 57,6%); Có 87 phiếu (chiếm 42,4%); có 05 phiếu không trả lời câu hỏi này.

**2. Mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, công dân đối với cán bộ, công chức làm việc trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố:** Có 201 phiếu tham gia đánh giá mức độ hài lòng, cụ thể: Rất hài lòng có 76 phiếu (chiếm 37,8%); Hài lòng có 116 phiếu (chiếm 57,7%); Chưa hài lòng có 9 phiếu (chiếm 4,5%).

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

#### 1. Về Kết quả đạt được

Năm 2024, 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 chỉ đạo Văn phòng HĐND-UBND thành phố triển khai thực khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố Gia Nghĩa năm 2024, 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. Thể hiện sự quan tâm của Lãnh đạo UBND thành phố đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố thuộc Văn phòng HĐND-UBND thành phố trong việc tiếp nhận, theo dõi, đơn đốc xử lý hồ sơ TTHC cũng như việc tiếp xúc với tổ chức, cá nhân khi đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

#### 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, nhưng còn một số tồn tại hạn chế, đó là:

- Việc niêm yết, cập nhật, công khai TTHC đã được triển khai bằng mã QR code. Tuy nhiên cá nhân, tổ chức vẫn còn ngỡ ngàng khi thực hiện giao dịch hành chính; người dân, doanh nghiệp vẫn còn phải đi lại nhiều lần để hoàn thiện hồ sơ TTHC.

- Mặc dù công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trực tuyến, qua dịch vụ Bưu chính công ích đã được chú trọng triển khai. Tuy nhiên nhiều người dân cũng ít quan tâm và luôn có thói quen nộp hồ sơ trực tiếp và nhận kết quả trực tiếp.

### **3. Nhận xét:**

- Năm 2024, Văn phòng HĐND-UBND thành phố chỉ khảo sát bằng hình thức trực tuyến và được người dân quan tâm tham gia với số lượng cao hơn năm 2023 rất nhiều (210/83).

- 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 năm 2024, qua đó cũng làm cơ sở để Văn phòng HĐND-UBND thành phố chủ động triển khai khắc phục các tồn tại, xây dựng các giải pháp triển khai đạt kết quả cao hơn.

## **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.** Tiếp tục tổ chức tuyên truyền, quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực hiện tốt hơn công tác tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố; tổ chức khắc phục những tồn tại hạn chế.

**2.** Tham mưu UBND thành phố chỉ đạo công tác tuyên truyền trong lĩnh vực TTHC đến các cơ quan, đơn vị, các cán bộ, người dân được biết, được hiểu sâu, rộng hơn và hướng dẫn người dân tăng cường thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến.

**3.** Tham mưu UBND thành phố có các giải pháp 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.** Chủ động quán triệt 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.** Tiếp tục theo dõi, đôn đốc, chỉ đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố khắc phục các tồn tại, hạn chế mà kết quả khảo sát đã nêu; đồng thời

tham mưu UBND thành phố kế hoạch khảo sát với quy mô, phạm vi rộng hơn trong năm 2025.

Trên đây là khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố Gia Nghĩa năm 2024, kính đề nghị UBND thành phố xem xét, chỉ đạo./.

***Nơi nhận:***

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

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG  
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Nguyễn Văn Khôi**