

Số: /BC-UBND

Hoàng Kim, ngày 30 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ công đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn xã Hoàng Kim

Thực hiện Kế hoạch số: 93/KH-UBND ngày 12/5/2023 của UBND huyện Hoàng Hóa về triển khai thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Hoàng Hóa, năm 2023, UBND xã báo cáo như sau:

I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CUỘC KHẢO SÁT

1. Mục đích

Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân (TCCD) đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước là hình thức thăm dò ý kiến tổ chức, công dân về các dịch vụ do cơ quan nhà nước cung cấp nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của TCCD để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của TCCD.

2. Lĩnh vực, địa bàn lựa chọn khảo sát

Năm 2023, UBND xã lựa chọn 03 lĩnh vực để tiến hành khảo sát (lĩnh vực: Hộ tịch; bảo trợ và người có công). Khảo sát trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận & trả kết quả UBND xã.

3. Xác định đối tượng

- Đơn vị được giao thực hiện điều tra, khảo sát:
- Đối tượng khảo sát: là người dân đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả dịch vụ công thuộc 03 lĩnh vực khảo sát (lĩnh vực: Hộ tịch; bảo trợ và người có công) tại Bộ phận Một cửa của UBND xã, trong khoảng thời gian từ ngày 01/01/2023 đến ngày 26/10/2023.

4. Mẫu khảo sát

- Số lượng mẫu theo kế hoạch: 48 mẫu (tương ứng với 48 phiếu khảo sát). Trong đó: lĩnh vực: Hộ tịch 35 mẫu; người có công 2 mẫu; bảo trợ 11 mẫu.
- Chọn mẫu:
+ Đối với khảo sát trực tiếp tại Bộ phận Một cửa cấp xã: lựa chọn ngẫu nhiên người đến giao dịch thuộc 03 lĩnh vực lựa chọn khảo sát.
+ Đối với khảo sát theo dàn mẫu các đơn vị cung cấp: áp dụng công thức xác định cỡ mẫu cho việc chọn mẫu ngẫu nhiên.

5. Phiếu khảo sát

- Phiếu khảo sát: mỗi phiếu khảo sát gồm các câu hỏi theo 4 chủ đề chính là:
(1) *Việc tiếp cận dịch vụ*: tiêu chí về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho tổ chức, công dân (TCCD); kênh thông tin để biết về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho TCCD; kênh thông tin để biết về thủ tục hành chính (TTHC); trang thiết bị phục vụ TCCD; niêm yết, công khai TTHC.
(2) *Khả năng đáp ứng*: thời hạn giải quyết; số lần đi lại đến cơ quan để giải

quyết công việc; về công chức trực tiếp giải quyết TTHC (việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu; việc công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí); việc giải quyết đúng hạn/quá hạn; việc xin lỗi vì quá hạn.

- Số lượng phiếu khảo sát phát ra: 48 phiếu
- Số lượng phiếu khảo sát thu được: 48 phiếu. Trong đó: phiếu thu được tại bộ phận một cửa 48 phiếu Cụ thể:

Bảng 1: Tổng số phiếu khảo sát thu được

Các lĩnh vực khảo sát	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu vào
Lĩnh vực: Hộ tịch	35	35
Lĩnh vực: Người có công	2	2
Lĩnh vực: Bảo trợ	11	11

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của công dân đối với việc giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực: Hộ tịch

Đối tượng khảo sát là cá nhân đã trực tiếp giải quyết các TTHC liên quan đến lĩnh vực: Hộ tịch, cụ thể: Thủ tục tại Bộ phận một cửa năm 2023, với tổng số phiếu khảo sát là 48 phiếu

1.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ

a) *Tìm hiểu thông tin về thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện:*

Kết quả khảo sát cho thấy, có 100% công dân có tìm hiểu về thông tin liên quan đến thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện. Hình thức mà công dân lựa chọn tìm hiểu thông tin khá phong phú, trong đó: kênh thông tin được người dân sử dụng nhiều nhất là hỏi người thân, bạn bè (chiếm 15%); hỏi thông tin tại Bộ phận một cửa (70%). Các kênh thông tin điện tử được rất ít công dân sử dụng: kênh thông tin trên website: dichvucong.thanhhoa.gov.vn chiếm tỉ lệ 5%; Cổng thông tin điện tử của UBND xã (10%).

Đánh giá về mức độ đầy đủ và dễ hiểu của các kênh thông tin nêu trên, 100% người dân đều cho biết các thông tin mà họ nhận được từ tất cả các hình thức đều đầy đủ và dễ hiểu. Tuy nhiên, từ kết quả trên cho thấy, người dân vẫn lựa chọn hình thức truyền thống thay vì sử dụng, ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số. Như vậy, các cơ quan cung cấp dịch vụ công cần tuyên truyền, đồng thời có giải pháp thích hợp khuyến khích người dân tiếp cận, sử dụng ứng dụng công nghệ thông tin trong giao dịch với cơ quan nhà nước, đặc biệt trong thời điểm thực hiện chuyển đổi số hiện nay.

b) *Về nơi tiếp nhận hồ sơ*

- Cơ sở vật chất tại Bộ phận một cửa được công dân đánh giá rất cao, tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng đạt đến 100% ở tất cả các yếu tố từ diện tích, không gian đến bàn ghế, bút, máy tra cứu thông tin, nước uống hay vệ sinh công cộng..

- Đánh giá về tính minh bạch của thủ tục: 100% người dân đánh giá quy trình thủ tục hồ sơ đã được niêm yết công khai.

- Về việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thông qua cổng dịch vụ công của tỉnh: chiếm 98% người dân thực hiện.

- Hình thức tìm hiểu quy trình giải quyết hồ sơ: 70% là hỏi trực tiếp công chức giải quyết hồ sơ. Lý do chủ yếu là cán bộ, công chức giải thích rõ ràng, đây

đầy.

c) Đề xuất của người dân về cơ sở vật chất, quy trình tiếp nhận và trả hồ sơ Cuộc khảo sát thu được 48/48 phiếu 100% ý kiến của người dân. Trong đó: 100% ý kiến khá hài lòng.

1.2. Khả năng đáp ứng

a) Thái độ phục vụ và năng lực của cán bộ công chức (CBCC)

- Thái độ làm việc của CBCC: 100% công dân đánh giá CBCC nhiệt tình và 100% nhiệt tình.

- Khả năng hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ: 100% người dân đánh giá CBCC giải thích các thủ tục dễ hiểu.

b) Thời gian tiếp nhận, xử lý và trả hồ sơ

- Thời gian chờ đợi để được tiếp nhận và trả hồ sơ: 100% người dân trả lời phải chờ dưới 30 phút.

c) Tình hình tiếp nhận và xử lý hồ sơ

- Số lần nộp hồ sơ trước khi được tiếp nhận, giải quyết: 100% công dân chỉ thực hiện, hoàn chỉnh hồ sơ 01 lần, trước khi hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết.

- Đánh giá về thời gian xử lý hồ sơ: 100% người dân đánh giá việc xử lý hồ sơ đúng quy định; 100% đánh giá nhanh, đúng hẹn.

d) Thời gian phải chờ để nhận được kết quả

- Phần lớn người dân 100% nhận được kết quả đúng hạn và sớm hạn;% quá hạn.

- Đánh giá về thời gian giải quyết: 100% đánh giá thời gian xử lý hồ sơ theo quy định hiện nay là “hợp ý và nhanh”.

Bảng 2: Thời gian nhận/trả kết quả

Nội dung	Tỷ lệ %
1. Thời gian nhận được hồ sơ	
Sớm hẹn	85
Đúng hẹn	15
Trễ hẹn	
Không hẹn ngày, cán bộ gọi	
2. Nhận xét của người dân về thời gian xử lý hiện nay	
Lâu	
Hợp lý	15
Nhanh	85
3. Lý do trả trễ hẹn	
Do hồ sơ phức tạp, cần xử lý thêm	
Do công chức không làm văn bản yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định	
Do công chức trả hồ sơ đi vắng	
Do bộ phận chuyên môn chưa xử lý xong hồ sơ	

Do công chức gợi ý ông/bà tặng quà biếu, phong bì	
Khác (cán bộ không giải thích, không rõ ý do, đơi cấp trên xử lý...)	

e) Ý kiến đề xuất của người dân để công chức đáp ứng tốt hơn mong muốn của người dân trong thời gian tới

Có 100% ý kiến của công dân cho rằng cán bộ, công chức hiện nay đã thực hiện rất tốt việc phục vụ nhân dân, vì vậy nên phát huy và duy trì.

1.3. Chi phí sử dụng dịch vụ

Bồi dưỡng cho CBCC trong quá trình giải quyết công việc: không

1.4. Cơ chế phản hồi, góp ý: Không

1.5. Mức độ hài lòng chung

Kết quả cuộc khảo sát cho thấy, 100% công dân khá hài lòng và hài lòng đối với chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa.

1.6. Ý kiến của người dân, tổ chức để nâng cao chất lượng dịch vụ

Tăng cường rà soát bãi bỏ những thủ tục rườm rà, không cần thiết

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Về kết quả đạt được

Năm 2023 công tác cải cách hành chính đã được sự xã quan tâm triển khai thực hiện, với nhiều giải pháp đồng bộ, hiệu quả, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước. Phục vụ chuyên nghiệp, hiện đại, năng động, trách nhiệm, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của tổ chức, người dân và xã hội, góp phần phát triển kinh tế xã hội trên địa bàn xã, đồng thời có cơ sở điều chỉnh mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính phù hợp, đáp ứng yêu cầu, mong đợi của người dân.

2. Khó khăn, hạn chế và nguyên nhân

Việc triển khai giải quyết TTHC trực tuyến gặp phải một số hạn chế, khó khăn trong quá trình triển khai, người dân tiếp cận thông tin con hạn chế, cán bộ, công chức phải nhập thay, nhập hộ TTHC, chưa trang bị máy Scanning, phần mềm một số lĩnh vực thường xuyên bị ngừng, chậm, một số phần mềm cùng 1 lĩnh vực như: Chứng thực bản sao từ bản chính (qua cổng dịch vụ công Quốc gia; qua dịch vụ công một cửa)

II. KIẾN NGHỊ ĐỀ XUẤT

- Tạo điều kiện bố trí kinh phí phù hợp cho hoạt động triển khai đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm góp phần thực hiện thành công mục tiêu xây dựng nền hành chính phục vụ đáp ứng nhu cầu phát triển hiện nay./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (b/c);
- Đảng ủy-HĐND (b/c);
- MTTQ, Trưởng các đoàn thể;
- Cán bộ, công chức;
- Trưởng các thôn, HT trường học;
- Trạm y tế;
- Các doanh nghiệp trên địa bàn;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Lê Quang Thành