

Số: /BC-UBND

Hoàng Trường, ngày 09 tháng 11 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 Trường

Thực hiện Kế hoạch số 93/KH-UBND ngày 12/5/2023 của chủ tịch UBND huyện Hoàng Hóa về việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung cấp dịch vụ công của các cơ quan nhà nước trên địa bàn huyện. Trên cơ sở kết quả khảo sát, UBND xã Hoàng Trường báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân năm 2023 trên địa bàn xã 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 tổ chức, cá nhân 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 tổ chức công dân.

2. Lĩnh vực, địa bàn lựa chọn khảo sát

Năm 2023, UBND xã lựa chọn 02 lĩnh vực chuyên môn để tiến hành khảo sát (lĩnh vực: Hộ tịch và lĩnh vực bảo trợ xã hội).

Địa bàn lựa chọn để tiến hành khảo sát: Công dân có giao dịch 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, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả dịch vụ công thuộc 02 lĩnh vực khảo sát (Hộ tịch và lĩnh vực bảo trợ xã hội) tại Bộ phận Một cửa của UBND xã Hoàng Trường, trong khoảng thời gian từ ngày 03/6/2023 đến ngày 15/10/2023.

4. Mẫu khảo sát

- Số lượng mẫu dự kiến theo kế hoạch: Mẫu lĩnh vực Hộ tịch và lĩnh vực bảo trợ xã hội.

- Chọn mẫu:

+ Khảo sát trực tiếp tại Bộ phận Một cửa cấp xã: lựa chọn ngẫu nhiên người đến giao dịch thuộc 02 lĩnh vực lựa chọn khảo sát.

5. Phiếu khảo sát

- Phiếu khảo sát: mỗi phiếu khảo sát gồm các câu hỏi theo 2 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; niềm yết, công khai TTHC.

(2) *Khả năng đáp ứng*: Thái độ làm việc của công chức, mức độ hướng dẫn, thời gian chờ đợi 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: 60 phiếu

- Số lượng phiếu khảo sát thu được: 60 phiếu. Trong đó: phiếu thu được 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 bảo trợ xã hội	30	30
Lĩnh vực hộ tịch	30	30

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: bảo trợ xã hội

Đối tượng khảo sát là cá nhân đã trực tiếp giải quyết các TTHC liên quan đến lĩnh vực bảo trợ xã hội, cụ thể: Thủ tục tục bảo trợ xã hội tại Bộ phận một cửa năm 2023, với tổng số phiếu khảo sát là 30 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 65 %); hỏi thông tin tại Bộ phận một cửa (30%). Các kênh thông tin điện tử được rất ít công dân sử dụng: kênh thông tin trên website:dichvucong.thanhhoa.gov.vn; Cổng thông tin điện tử của UBND huyện và trang thông tin điện tử của xã chiếm (5%).

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 hỏi người thân và cán bộ một cửa thay vì sử dụng, ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số.

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 92% đến 100% ở tất cả các yếu tố từ diện tích, không gian đến bàn ghế, bút, nước uống hay vệ sinh công cộng...

- Đánh giá về tính minh bạch của thủ tục: 85% người dân đánh giá quy trình thủ tục hồ sơ đã được niêm yết công khai, rõ ràng; 15% người dân trả lời chưa để ý đến việc thủ tục có được niêm yết công khai hay không.

- Về việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thông qua cổng dịch vụ công của tỉnh: có 100% người dân thực hiện.

- Hình thức tìm hiểu quy trình giải quyết hồ sơ: 100% người dân tìm hiểu về tình hình giải quyết hồ sơ của mình sau khi hồ sơ được tiếp nhận. Trong đó 100% là hỏi trực tiếp công chức giải quyết hồ sơ. Lý do chủ yếu là cán bộ, công chức giải thích rõ ràng, đầy đủ.

c) Đề xuất của người dân về cơ sở vật chất, quy trình tiếp nhận và trả hồ sơ

Cuộc khảo sát thu được 30/30 phiếu (100%) ý kiến của người dân. Trong đó ý kiến đề xuất: không

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: 30 % công dân đánh giá CBCC nhiệt tình và 60% rất nhiệt tình; bình thường 10%; không nhiệt tình chiếm 0 %.

- Khả năng hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ: 30% người dân đánh giá CBCC giải thích các thủ tục dễ hiểu; 60% đánh giá rất dễ hiểu; 10% đánh giá mức độ trung bình.

- Cán bộ, công chức ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ: Không có trường hợp, khi khảo sát cho biết có bắt gặp hiện tượng CBCC ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ không theo số thứ tự.

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. Không có tình trạng người dân làm thủ tục bị công chức từ chối tiếp nhận hồ sơ vì sắp hết giờ làm việc.

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; 0 % phải hoàn thiện hồ sơ đến lần thứ hai.

. Không có trường hợp phải bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ sau khi hồ sơ đã được tiếp nhận.

- Thời gian được trả hồ sơ so với hạn: phần lớn kết quả được trả trước hạn

- Đánh giá về thời gian xử lý hồ sơ: 30% đánh giá việc xử lý hồ sơ đúng quy định; 60 % đánh giá nhanh và 10% đánh giá chậm

d) Thời gian phải chờ để nhận được kết quả

- Phần lớn người dân (100%) nhận được kết quả đúng hạn và sớm hạn; 0 % quá hạn

- Đánh giá về thời gian giải quyết: 90 % đánh giá thời gian xử lý hồ sơ theo quy định hiện nay là “hợp ý và nhanh”; 10% đánh giá thời gian xử lý như hiện nay là “lâu”; 0 % người dân vẫn chưa nhận được kết quả.

Bảng 2: Thời gian nhận/trả kết quả

Nội dung	Tỷ lệ %
1. Thời gian nhận được hồ sơ	
Sớm hạn	65
Đúng hạn	35
Trễ hạn	0
Không hẹn ngày, cán bộ gọi	0
2. Nhận xét của người dân về thời gian xử lý hiện nay	
Lâu	6
Hợp lý	45
Nhanh	49
3. Lý do trả trễ hạn	0
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, đơì 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

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

a) Các điều kiện đảm bảo cho công dân góp ý, khiếu nại, tố cáo

b) Việc tiếp thu, giải quyết những ý kiến đóng góp của người dân

c) Nguyên nhân người dân không tham gia đóng góp ý kiến

Bảng 3: Nguyên nhân người dân không tham gia góp ý

Nguyên nhân	Tỷ lệ (%)
Do không có gì cần góp ý	100
Do chất lượng dịch vụ cung ứng tốt	
Do những thiếu sót chưa đến mức phải góp ý	
Do ông/bà nghĩ rằng có góp ý, khiếu nại, tố cáo cũng không thay đổi được gì	
Khác	

Lý do không tham gia đóng góp ý kiến được người dân lựa chọn nhiều nhất là do không có gì cần góp ý (100%)

1.5. Mức độ hài lòng chung

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

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

2. 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 hộ tịch tại Bộ phận một cửa năm 2023, với tổng số phiếu khảo sát là 30 phiếu.

2.1 Khả năng tiếp cận dịch vụ

b) 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 45 %); hỏi thông tin tại Bộ phận một cửa (52%). Các kênh thông tin điện tử được rất ít công dân sử dụng: kênh thông tin trên website:dichvucong.thanhhoa.gov.vn; Cổng thông tin điện tử của UBND huyện và trang thông tin điện tử của xã chiếm (3%).

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 là đến tận bộ phận một cửa để hỏi thay vì sử dụng, ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số,

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 91% đến 100% ở tất cả các yếu tố từ diện tích, không gian đến bàn ghế, bút, nước uống hay vệ sinh công cộng...

- Đánh giá về tính minh bạch của thủ tục: 88% người dân đánh giá quy trình thủ tục hồ sơ đã được niêm yết công khai, rõ ràng; 12% người dân trả lời chưa để ý

đến việc thủ tục có được niêm yết công khai hay không.

- Về việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thông qua cổng dịch vụ công của tỉnh: có 99,8% người dân thực hiện.

- Hình thức tìm hiểu quy trình giải quyết hồ sơ: 80 % người dân tìm hiểu về tình hình giải quyết hồ sơ của mình sau khi hồ sơ được tiếp nhận. Trong đó 80% là hỏi trực tiếp công chức giải quyết hồ sơ.

c) Đề xuất của người dân về cơ sở vật chất, quy trình tiếp nhận và trả hồ sơ

Cuộc khảo sát thu được 30/30 phiếu (100%) ý kiến của người dân. Trong đó ý kiến đề xuất: không

2.2. Khả năng đáp ứng

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

- Thái độ làm việc của CBCC: 40 % công dân đánh giá CBCC nhiệt tình và 20% rất nhiệt tình; bình thường 40%; không nhiệt tình chiếm 0 %.

- Khả năng hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ: 45% người dân đánh giá CBCC giải thích các thủ tục dễ hiểu; 10% đánh giá rất dễ hiểu; 45% đánh giá mức độ trung bình.

- Cán bộ, công chức ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ: Không có trường hợp, khi khảo sát cho biết có bắt gặp hiện tượng CBCC ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ không theo số thứ tự.

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

- Thời gian chờ đợi để được tiếp nhận và trả hồ sơ: 30% người dân trả lời phải chờ dưới 30 phút, 50% phải chờ từ 30 phút đến 1 tiếng, có 20% chờ trên 1 tiếng. Nguyên nhân phải chờ đợi lâu chủ yếu là do có nhiều người đến giao dịch cùng lúc, vừa nhận trực tiếp vừa nhập dịch vụ công trực tuyến nên lâu chỉ có 1 trường hợp cho rằng vì CBCC đi họp. Không có tình trạng người dân làm thủ tục bị công chức từ chối tiếp nhận hồ sơ vì sắp hết giờ làm việc.

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; 0 % phải hoàn thiện hồ sơ đến lần thứ hai.

. Không có trường hợp phải bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ sau khi hồ sơ đã được tiếp nhận.

- Thời gian được trả hồ sơ so với hạn: phần lớn kết quả được trả đúng hạn

- Đánh giá về thời gian xử lý hồ sơ: 50% đánh giá việc xử lý hồ sơ đúng quy định; 30 % đánh giá nhanh và 20% đánh giá chậm và người dân mong muốn được rút ngắn thời gian hơn nữa.

d) Thời gian phải chờ để nhận được kết quả

- Phần lớn người dân (100%) nhận được kết quả đúng hạn và sớm hạn; 0 % quá hạn

- Đánh giá về thời gian giải quyết: 90 % đánh giá thời gian xử lý hồ sơ theo quy định hiện nay là “hợp ý và nhanh”; 10 % đánh giá thời gian xử lý như hiện nay là “lâu”; 0 % người dân vẫn chưa nhận được kết quả.

Bảng 2: Thời gian nhận/trả kết quả

Nội dung	Tỷ lệ %
1. Thời gian nhận được hồ sơ	
Sớm hẹn	56
Đúng hẹn	44
Trễ hẹn	0
Không hẹn ngày, cán bộ gọi	0
2. Nhận xét của người dân về thời gian xử lý hiện nay	
Lâu	10
Hợp lý	50
Nhanh	40
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 gọi ý ông/bà tặng quà biếu, phong bì	
Khác (cán bộ không giải thích, không rõ ý do, đợi 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

2.3. Chi phí sử dụng dịch vụ

Bồi dưỡng cho CBCC trong quá trình giải quyết công việc

(Không)

2.4. Cơ chế phản hồi, góp ý

a) Các điều kiện đảm bảo cho công dân góp ý, khiếu nại, tố cáo

b) Việc tiếp thu, giải quyết những ý kiến đóng góp của người dân

c) Nguyên nhân người dân không tham gia đóng góp ý kiến

Bảng 3: Nguyên nhân người dân không tham gia góp ý

Nguyên nhân	Tỷ lệ (%)
Do không có gì cần góp ý	100

Do chất lượng dịch vụ cung ứng tốt	
Do những thiếu sót chưa đến mức phải góp ý	
Do ông/bà nghĩ rằng có góp ý, khiếu nại, tố cáo cũng không thay đổi được gì	
Khác	

Lý do không tham gia đóng góp ý kiến được người dân lựa chọn nhiều nhất là do không có gì cần góp ý (100%)

2.5. Mức độ hài lòng chung

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

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

(Không)

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Về kết quả đạt được của năm 2023

Năm 2023 công tác cải cách hành chính đã được 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. Nền hành chính đã có chuyển biến tích cực theo hướng nền hành chính phục vụ chuyên nghiệp, hiện đại, năng động, trách nhiệm, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của người dân và phát triển Kinh tế - xã hội trên địa bàn xã, giúp cơ quan hành chính nhà nước xây dựng cung ứng dịch vụ hành chính công có chất lượng, 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.

Quá trình triển khai công tác cải cách thủ tục hành chính xã đã nhận được sự phối hợp chặt chẽ và sự tham gia tích cực, có trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong cơ quan hành chính.

2. Khó khăn, hạn chế và nguyên nhân

Việc triển khai cải cách hành chính năm 2023 gặp phải một số hạn chế, khó khăn trong quá trình triển khai như nguồn kinh phí triển khai chưa đáp ứng cho nhu cầu mua sắm máy tính công, máy quét . Ngoài ra đây là một nội dung mới, nhạy cảm, gây tâm lý e ngại trong quá trình triển khai hỏi lấy phiếu.

-Những công dân đến một cửa UBND xã làm thủ tục hành chính đa phần chưa có tài khoản trên dịch vụ công quốc gia vì vậy việc công chức nhập dữ liệu cho công dân trên dịch vụ công quốc gia làm kéo dài thời gian trả kết quả cho công dân dẫn đến việc công dân phải chờ lâu, và dẫn tới việc quá hạn trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến.

II. KIẾN NGHỊ ĐỀ XUẤT

- Tiếp tục đẩy mạnh hơn nữa việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động cơ quan hành chính nhà nước, góp phần thực hiện mục tiêu hiện đại hóa nền

hành chính và xây dựng chính quyền điện tử nhằm tạo sự minh bạch trong cung cấp dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước.

- 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 theo chương trình Tổng thể cải cách hành chính.

Nơi nhận:

- UBND Huyện (B/c);
- Phòng Nội vụ (B/c);
- Công chức chuyên môn (T/h);
- Lưu VT .

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phạm Thanh Nam