

Số: /BC-UBND

Krông Nô, ngày tháng 10 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Krông Nô năm 2022

Kính gửi: Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông

Theo Kế hoạch số 181/KH-UBND ngày 21/7/2022 của UBND huyện Krông Nô về việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã thuộc huyện Krông Nô. UBND huyện Krông Nô đã tiến hành khảo sát lấy ý kiến 600 cá nhân, tổ chức trên địa bàn huyện để điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công năm 2022. Kết quả cụ thể như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ CUỘC ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT

1. Mục đích

Khảo sát, thu thập ý kiến của người dân, tổ chức đối với chất lượng dịch vụ công nhằm phát huy vai trò giám sát và sự tham gia của người dân, tổ chức trong việc cung ứng các dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Krông Nô. Kịp thời nắm bắt những tồn tại, hạn chế và đề xuất những giải pháp, kiến nghị để cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cho tổ chức, công dân; nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ.

2. Phạm vi và mẫu phiếu điều tra

Mẫu phiếu	Loại phiếu	Số lượng	Phân bố phiếu
Do Phòng Nội vụ xây dựng	Khảo sát ý kiến người dân, tổ chức về cung cấp dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã thuộc huyện Krông Nô	600	1. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện: 120 phiếu. 2. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả 12 xã, thị trấn trên địa bàn huyện, mỗi đơn vị 40 phiếu, tổng $40 \times 12 = 480$ phiếu.

II. KẾT QUẢ ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT

Tổng số phiếu được phát ra toàn huyện là 600 phiếu, số phiếu thu về là 600 phiếu, số phiếu đủ điều kiện để xử lý là 600 phiếu, đạt 100%.

1. Cung cấp dịch vụ công tại cơ quan, đơn vị cấp huyện

Tổng số phiếu được phát ra: 120 phiếu; số phiếu thu về: 120 phiếu; số phiếu đủ điều kiện để xử lý: 120 phiếu, đạt 100%.

1.1. Phân tích kết quả qua các câu hỏi khảo sát về mức độ hài lòng đối với các nội dung

- Thái độ của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện có 96 phiếu trả lời rất tốt, chiếm tỷ lệ 80%; 22 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 18,3%; 02 phiếu trả lời bình thường, chiếm tỷ lệ 1,6%.

- Tinh thần, trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện có 115 phiếu trả lời cao, chiếm tỷ lệ 95,8%; 05 phiếu trả lời bình thường, chiếm tỷ lệ 4,16 %.

- Cán bộ, công chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 120 phiếu trả lời đầy đủ, một lần, dễ hiểu, chiếm tỷ lệ 100%.

- Cách thức làm việc của cán bộ, công chức: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 108 phiếu trả lời am hiểu công việc, chuyên nghiệp, chiếm tỷ lệ 90%, 12 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 10%.

- Bàn ghế phục vụ tổ chức, công dân: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 15 phiếu trả lời rất tốt, chiếm tỷ lệ 12,5%; 101 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 84,16%, 04 phiếu trả lời chưa tốt, chiếm tỷ lệ 3,3%.

- Nhiệt độ phòng làm việc: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện có 111 phiếu trả lời thoáng mát, chiếm 92,5%; có 09 phiếu trả lời tạm được, chiếm 7,5%.

- Có máy photo tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 120 phiếu trả lời có, chiếm 100%.

- Các điều kiện hỗ trợ khác: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện có 120 phiếu trả lời rất tốt, chiếm 100%.

- Vị trí phòng làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 120 phiếu trả lời thuận tiện, chiếm tỷ lệ 100%.

- Các nội dung niêm yết công khai: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện có 97 phiếu trả lời rõ ràng, đầy đủ, chiếm tỷ lệ 80,84%; 23 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 19,16%.

- Đeo thẻ công chức, đặt bảng tên trên bàn làm việc của công chức xử lý công việc: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện có 116 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 96,66%; 04 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 3,3%.

- Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 120 phiếu trả lời hợp lý, chiếm tỷ lệ 100%.

- Cách thức giải quyết theo quy trình đã quy định: Trong số 120 phiếu đủ

điều kiện có 120 phiếu trả lời đúng trình tự, cách thức, chiếm tỷ lệ 100%.

- 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: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 120 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 100%.

- Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 120 phiếu trả lời đúng trình tự, cách thức, chiếm tỷ lệ 100%.

- Ngoài thủ tục quy định cán bộ, công chức có yêu cầu thêm thủ tục, giấy tờ nào khác: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 120 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 100%.

- Thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 106 phiếu trả lời nhanh, chiếm tỷ lệ 88,3%; 14 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 11,7%.

- Nếu chờ đợi lâu, lý do: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 14 phiếu trả lời do nhiều công dân, tổ chức đến cùng một lúc, chiếm tỷ lệ 100%, có 106 phiếu không tích trả lời.

- Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ so với hẹn: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 45 phiếu trả lời sớm hơn, chiếm tỷ lệ 37,5%; có 73 phiếu trả lời đúng hẹn, chiếm tỷ lệ 60,83%, có 02 phiếu trả lời trễ hẹn chiếm tỷ lệ 1,66%.

+ Cơ quan có thông báo cho ông/bà trước việc trễ hẹn: Có 02 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 100%.

+ Cơ quan có gửi văn bản xin lỗi ông/bà vì giải quyết trễ hẹn: Có 02 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 100%.

- Việc thu phí, lệ phí theo quy định đã niêm yết: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện có 120 phiếu trả lời đúng quy định, chiếm tỷ lệ 100%.

- Tổ chức, công dân phải chịu chi phí ngoài quy định: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 120 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 100%.

- Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý): Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 118 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 98,34%; 02 phiếu trả lời có nhưng không thường xuyên, chiếm tỷ lệ 1,66%.

- Việc cơ quan và cán bộ, công chức tiếp thu phản ánh, kiến nghị, góp ý: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 120 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 100%.

- Việc cơ quan và cán bộ, công chức phản hồi các phản ánh, kiến nghị, góp ý: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện có 120 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 100%.

1.2. Mức độ hài lòng chung của tổ chức, công dân

Trong số 120 phiếu đủ điều kiện có 62 phiếu trả lời rất hài lòng, chiếm tỷ lệ 51,66%; có 56 phiếu trả lời hài lòng, chiếm tỷ lệ 46,66%; có 02 phiếu trả lời chưa hài lòng, chiếm tỷ lệ 1,66%.

2. Cung cấp dịch vụ công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã

Tổng số phiếu được phát ra 480 phiếu, số phiếu thu về là 480 phiếu, số phiếu đủ điều kiện để xử lý là 480 phiếu, đạt 100%.

2.1. Phân tích kết quả qua các câu hỏi khảo sát về mức độ hài lòng đối với các nội dung

- Thái độ của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 402 phiếu trả lời rất tốt, chiếm tỷ lệ 83,75%; 69 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 14,3%; 09 phiếu trả lời bình thường, chiếm tỷ lệ 1,8%.

- Tinh thần, trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 465 phiếu trả lời cao, chiếm tỷ lệ 96,8%; 15 phiếu trả lời bình thường, chiếm tỷ lệ 3,13%.

- Cán bộ, công chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện, có 306 phiếu trả lời đầy đủ, một lần, dễ hiểu, chiếm tỷ lệ 63,75%; có 174 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 36,25%.

- Cách thức làm việc của cán bộ, công chức: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện, có 315 phiếu trả lời am hiểu công việc, chuyên nghiệp, chiếm tỷ lệ 65,6%, có 165 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 34,4%.

- Bàn ghế phục vụ tổ chức, công dân: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 212 phiếu trả lời rất tốt, chiếm tỷ lệ 44,16%; 250 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 52,08%, 18 phiếu trả lời chưa tốt, chiếm tỷ lệ 3,75%.

- Nhiệt độ phòng làm việc: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 465 phiếu trả lời thoáng mát, chiếm 96,87%; có 15 phiếu trả lời tạm được, chiếm 3,12%.

- Máy photo tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 480 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 100%.

- Các điều kiện hỗ trợ khác: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 455 phiếu trả lời rất tốt, chiếm 94,8%; 25 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 5,2%.

- Vị trí phòng làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 480 phiếu trả lời thuận tiện, chiếm tỷ lệ 100%.

- Các nội dung niêm yết công khai: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 467 phiếu trả lời rõ ràng, đầy đủ, chiếm tỷ lệ 97,3%; có 13 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 2,7%.

- Đeo thẻ công chức, đặt bảng tên trên bàn làm việc của công chức xử lý công việc: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 472 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 98,3%; 08 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 2,5%.

- Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 480 phiếu trả lời hợp lý, chiếm tỷ lệ 100%.

- Cách thức giải quyết theo quy trình đã quy định: Trong số 480 phiếu đủ

điều kiện có 480 phiếu trả lời đúng trình tự, cách thức, chiếm tỷ lệ 100%.

- Cán bộ, công chức trực tiếp thụ lý hồ sơ có gợi ý làm việc tại phòng chuyên môn mà không qua Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 480 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 100%.

- Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 480 phiếu trả lời đúng trình tự, cách thức, chiếm tỷ lệ 100%.

- Ngoài thủ tục quy định cán bộ, công chức có yêu cầu thêm thủ tục, giấy tờ nào khác: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 480 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 100%.

- Thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 341 phiếu trả lời nhanh, chiếm tỷ lệ 71,04%; có 139 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 28,9%.

- Nếu chờ đợi lâu, lý do: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 139 phiếu trả lời do nhiều công dân tổ chức đến cùng một lúc, chiếm tỷ lệ 100%, có 341 phiếu không tích trả lời.

- Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ so với hẹn: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 181 phiếu trả lời sớm hơn, chiếm tỷ lệ 37,7%; có 287 phiếu trả lời đúng hẹn, chiếm tỷ lệ 59,8%; có 12 phiếu trả lời trễ hẹn chiếm tỷ lệ 2,5%.

+ Cơ quan có thông báo cho ông/bà trước việc trễ hẹn: Có 12 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 100%.

+ Cơ quan có gửi văn bản xin lỗi ông/bà vì giải quyết trễ hẹn: Có 12 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 100%.

- Việc thu phí, lệ phí theo quy định đã niêm yết: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 480 phiếu trả lời đúng quy định, chiếm tỷ lệ 100%.

- Tổ chức, công dân phải chịu chi phí ngoài quy định: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 480 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 100%.

- Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý): Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 480 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 100%.

- Việc cơ quan và cán bộ, công chức tiếp thu phản ánh, kiến nghị, góp ý: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 480 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 100%.

- Việc cơ quan và cán bộ, công chức phản hồi các phản ánh, kiến nghị, góp ý: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 480 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 100%.

2.2. Mức độ hài lòng chung của tổ chức, công dân

Trong số 480 phiếu đủ điều kiện, có 147 phiếu trả lời rất hài lòng, chiếm tỷ lệ 30,62%; 321 phiếu trả lời hài lòng, chiếm tỷ lệ 66,87%; 12 phiếu trả lời chưa hài lòng, chiếm tỷ lệ 2,5%.

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Đánh giá chung

- Việc khảo sát, thu thập ý kiến của tổ chức, cá nhân về chất lượng phục vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện và UBND các xã, thị trấn được tổ chức thường xuyên, tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền các cấp, giúp cho các cơ quan quản lý kịp thời nắm bắt những tồn tại, hạn chế về chất lượng cung ứng dịch vụ công trên địa bàn huyện.

- Việc tổ chức thực hiện khảo sát đảm bảo tính khách quan, đúng đối tượng, phương pháp điều tra phù hợp với điều kiện thực tế, có sự phối hợp chặt chẽ của các cơ quan, đơn vị; chính xác về thông tin, số liệu, phản ánh đúng thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công trên địa bàn huyện. Qua đợt khảo sát này cho thấy mức độ hài lòng của người dân được nâng lên, công việc của người dân, tổ chức được giải quyết nhanh hơn.

2. Khó khăn, tồn tại hạn chế

- Kết quả điều tra, khảo sát cũng cho thấy việc cung cấp dịch vụ công trên địa bàn huyện tại một số địa phương chưa thật sự tốt, tỷ lệ rất hài lòng chưa cao.

- Địa bàn khảo sát rộng, khó khăn trong quá trình thực hiện khảo sát; đối tượng khảo sát đa dạng, nhiều ngành nghề và trình độ khác nhau; một số trường hợp vẫn e ngại trong quá trình trả lời các câu hỏi, có tâm lý sợ liên lụy.

3. Một số định hướng chỉ đạo triển khai nâng cao chất lượng dịch vụ công trên địa bàn huyện trong thời gian tới

a) Yêu cầu các Phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, thị trấn:

Căn cứ kết quả điều tra, khảo sát nêu trên, tổ chức triển khai phổ biến, quán triệt trong phạm vi cơ quan, đơn vị để nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, giải quyết thủ tục hành chính, giải quyết phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo quy định.

Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chỉ đạo chấn chỉnh kịp thời những tồn tại, hạn chế yếu kém trong quá trình thực thi công vụ, giải quyết thủ tục hành chính để nâng cao chất lượng dịch vụ công.

Chấn chỉnh kịp thời kỷ luật công vụ và kỷ cương hành chính, trong đó thường xuyên kiểm tra và kịp thời xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ, về giao tiếp và ứng xử của công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Tổ chức đánh giá, rút kinh nghiệm, có biện pháp tích cực để xây dựng, tổ chức thực hiện chất lượng, hiệu quả các nhiệm vụ cải cách hành chính để nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công một cách toàn diện.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin đối với các thủ tục hành chính để nâng cao hiệu quả tiếp cận dịch vụ, giảm thời gian và chi phí đi lại cho tổ chức, cá nhân.

Nâng cao tinh thần, thái độ, trách nhiệm và chất lượng chuyên môn của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả để đáp ứng yêu cầu và sự hài

lòng của tổ chức, công dân.

b) Chỉ đạo Phòng Nội vụ

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan căn cứ kết quả điều tra, khảo sát nêu trên thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị trong việc triển khai đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trên địa bàn huyện.

Hằng năm, tham mưu UBND huyện lựa chọn các dịch vụ công ảnh hưởng nhiều đến người dân, tổ chức để tiến hành khảo sát đảm bảo chất lượng, khả thi.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng năm 2022 của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn huyện Krông Nô ./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- TT Huyện ủy;
- TT HĐND huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trần Đăng Ánh