

Số: /BC-UBND

Krông Nô, ngày tháng 11 năm 2023

## 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 2023

Triển khai Kế hoạch số 239/KH-UBND ngày 24/8/2023 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 trên địa bàn huyện Krông Nô năm 2023. UBND huyện Krông Nô đã tiến hành khảo sát lấy ý kiến các 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 2023. Kết quả cụ thể như sau:

## I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NỘI DUNG 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

| Loại phiếu   | Số lượng | Phân bố phiếu  |
|--|----------|--|
| 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 Krông Nô: 120 phiếu.<br>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 93 phiếu trả lời rất tốt, chiếm tỷ lệ 77,5%; 26 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 21,7%; 01 phiếu trả lời bình thường, chiếm tỷ lệ 0,8%.

- Tinh thần, trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện có 113 phiếu trả lời cao, chiếm tỷ lệ 94,2%; 07 phiếu trả lời bình thường, chiếm tỷ lệ 5,8 %.

- 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 119 phiếu trả lời đầy đủ, một lần, dễ hiểu, chiếm tỷ lệ 99,2%; 01 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 0,8%.

- Cách thức làm việc của cán bộ, công chức: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 110 phiếu trả lời am hiểu công việc, chuyên nghiệp, chiếm tỷ lệ 91,7%, 10 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 8,3%.

- 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 115 phiếu trả lời thoáng mát, chiếm 95,8%; có 05 phiếu trả lời tạm được, chiếm 4,2%.

- Có dịch vụ photo tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 120 phiếu trả lời không, 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 119 phiếu trả lời rõ ràng, đầy đủ, chiếm tỷ lệ 91,8%; 01 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 0,8%.

- 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 117 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 97,5%; 03 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 2,5%.

- 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 119 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 99,2%; 01 phiếu không trả lời, chiếm tỷ lệ 0,8%.

- 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 112 phiếu trả lời nhanh, chiếm tỷ lệ 93,3%; 8 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 6,7%.

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

- Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ so với hạn: Trong số 120 phiếu đủ điều kiện, có 37 phiếu trả lời sớm hơn, chiếm tỷ lệ 30,8%; có 81 phiếu trả lời đúng hạn, chiếm tỷ lệ 67,5%, có 02 phiếu trả lời trễ hạn chiếm tỷ lệ 1,7%.

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

+ Cơ quan có gửi văn bản xin lỗi ông/bà vì giải quyết trễ hạn: 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 120 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 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 47 phiếu trả lời rất hài lòng, chiếm tỷ lệ 47,5%; có 60 phiếu trả lời hài lòng, chiếm tỷ lệ 50%; có 02 phiếu trả lời chưa hài lòng, chiếm tỷ lệ 1,7%; có 01 phiếu không trả lời, chiếm tỷ lệ 0,8%.

## **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 201 phiếu trả lời rất tốt, chiếm tỷ lệ 41,9%; 236 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 49,2%; 43 phiếu trả lời bình thường, chiếm tỷ lệ 09%.

- Tinh thần, trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 405 phiếu trả lời cao, chiếm tỷ lệ 84,4%; 75 phiếu trả lời bình thường, chiếm tỷ lệ 15,6%.

- 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 410 phiếu trả lời đầy đủ, một lần, dễ hiểu, chiếm tỷ lệ 85,4%; có 69 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 14,4%; có 01 phiếu trả lời còn khó hiểu, chiếm tỷ lệ 0,2%.

- Cách thức làm việc của cán bộ, công chức: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện, có 444 phiếu trả lời am hiểu công việc, chuyên nghiệp, chiếm tỷ lệ 92,5%, có 36 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 7,5%.

- Bàn ghế phục vụ tổ chức, công dân: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 367 phiếu trả lời rất tốt, chiếm tỷ lệ 76,5%; 113 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 23,5%, 05 phiếu trả lời chưa tốt, chiếm tỷ lệ 1%.

- Nhiệt độ phòng làm việc: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 445 phiếu trả lời thoáng mát, chiếm 92,7%; có 31 phiếu trả lời tạm được, chiếm 6,5%; có 04 phiếu trả lời nóng bức, chiếm tỷ lệ 0,8%.

- Dịch vụ photo tại 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%.

- Các điều kiện hỗ trợ khác: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 416 phiếu trả lời rất tốt, chiếm 86,7%; 62 phiếu trả lời tốt, chiếm tỷ lệ 12,9%; có 02 phiếu trả lời chưa tốt, chiếm tỷ lệ 0,4%.

- Vị trí phòng làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 466 phiếu trả lời thuận tiện, chiếm tỷ lệ 97,1%; có 14 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 2,9%.

- Các nội dung niêm yết công khai: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 455 phiếu trả lời rõ ràng, đầy đủ, chiếm tỷ lệ 94,8%; có 25 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 5,2%.

- 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 478 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 99,6%; 02 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 0,4%.

- Quy trình giải quyết hồ sơ công việc theo quy định hiện hành: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 468 phiếu trả lời hợp lý, chiếm tỷ lệ 97,5%; có 12 phiếu trả lời chưa hợp lý, cần cải tiến thêm, chiếm tỷ lệ 2,5%.

- Cách thức giải quyết theo quy trình đã quy định: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 478 phiếu trả lời đúng trình tự, cách thức, chiếm tỷ lệ 99,6%; 02 phiếu trả lời chưa đúng trình tự, cách thức, chiếm tỷ lệ 0,4%.

- 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 465 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 96,9%; có 15 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 3,1%.

- Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 434 phiếu trả lời đúng trình tự, cách thức, chiếm tỷ lệ 90,4%; có 46 phiếu trả lời rườm rà, cần cải tiến thêm, chiếm tỷ lệ 9,6%.

- 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 469 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 97,7%; có 11 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 2,3%.

- Thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 335 phiếu trả lời nhanh, chiếm tỷ lệ 69,8%; có 138 phiếu trả lời tạm được, chiếm tỷ lệ 28,7%; có 07 phiếu trả lời lâu, chiếm tỷ lệ 1,5%.

- Nếu chờ đợi lâu, lý do: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 468 phiếu trả lời do nhiều công dân tổ chức đến cùng một lúc, chiếm tỷ lệ 97,5%, có 12 phiếu trả lời do cán bộ, công chức xử lý chậm, chiếm tỷ lệ 2,5%.

- Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ so với hẹn: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 259 phiếu trả lời sớm hơn, chiếm tỷ lệ 53,9%; có 215 phiếu trả lời đúng hẹn, chiếm tỷ lệ 44,8%; có 06 phiếu trả lời trễ hẹn chiếm tỷ lệ 1,3%.

+ Cơ quan có thông báo cho ông/bà trước việc trễ hẹn: Có 06 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 100%.

+ Cơ quan có gửi văn bản xin lỗi ông/bà vì giải quyết trễ hẹn: Có 06 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 479 phiếu trả lời đúng quy định, chiếm tỷ lệ 99,8%; có 01 phiếu trả lời không đúng quy định, chiếm tỷ lệ 0,2%.

- Tổ chức, công dân phải chịu chi phí ngoài quy định: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 469 phiếu trả lời không, chiếm tỷ lệ 97,7%; có 11 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 2,3%.

- 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 462 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 96,3%; có 18 phiếu trả lời có nhưng không thường xuyên, chiếm tỷ lệ 3,7%.

- Việc cơ quan và cán bộ, công chức tiếp thu phản ánh, kiến nghị, góp ý: Trong số 480 phiếu đủ điều kiện có 472 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 98,3%; có 08 phiếu trả lời có nhưng chưa tốt lắm, chiếm tỷ lệ 1,7%.

- 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 464 phiếu trả lời có, chiếm tỷ lệ 96,7%; có 16 phiếu trả lời có phản hồi nhưng chưa thỏa đáng, chiếm tỷ lệ 3,3%.

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

Trong số 480 phiếu đủ điều kiện, có 202 phiếu trả lời rất hài lòng, chiếm tỷ

lệ 42,1%; 272 phiếu trả lời hài lòng, chiếm tỷ lệ 56,7%; 03 phiếu trả lời chưa hài lòng, chiếm tỷ lệ 0,6%; có 03 phiếu không đánh dấu, chiếm tỷ lệ 0,6%.

### **III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ**

#### **1. Đánh giá chung**

- Qua kết quả khảo sát, cho thấy mức độ hài lòng chung (hài lòng, rất hài lòng) của tổ chức, công dân đối với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện đạt tỷ lệ 97,5%; đối với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã trên địa bàn huyện đạt tỷ lệ 98,8%.

- 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, nghiêm túc, tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia đóng góp ý kiến 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, thực hiện chưa đúng quy định, điều kiện cơ sở vật chất chưa đảm bảo dẫn đến tỷ lệ rất hài lòng chưa cao; tồn tại đánh giá chưa hài lòng.

- 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.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng năm 2023 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**